Независимая оценка за 2022г.

| Наименование организации | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Итоговая оценка по организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ВВЕДЕНСКИЙ ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР"](https://bus.gov.ru/info-card/352980) | 98,80 | 98,50 | 99,40 | 98,00 | 98,50 | 98,64 |

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»

(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

***АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ***

***по итогам оказания услуг по сбору и обобщению информации
в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания населения Липецкой области***

Липецк 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата | Е.С. Кадочникова (введение, раздел 8, заключение) |
|  |  |  |
| Исполнители:Руководитель отдела проектов | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата | И.И. Терехова(разделы 1-2, 3, 5, 6)  |
| Специалист-социолог  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата | О.А. Важинский (раздел 4) |
| Специалист-социолог  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата | Д.А. Подоляко (раздел 7) |
| Нормоконтроль | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата | Т.И. Гунина |

РЕФЕРАТ

Отчет 91 стр., 1 кн., 22 табл., 1 рис., 5 источн., 1 прил.

ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись 20 организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цели данного исследования состояли в повышении качества деятельности организаций социального обслуживания Липецкой области и улучшении информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания региона.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 20 организаций социального обслуживания Липецкой области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных определена оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Липецкой области в целом.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ …………………………………………………ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ………………..……………….……………ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ …………….……………ВВЕДЕНИЕ ……………………………………………………….…………..1 Содержание работ по сбору и анализу информации ……………………..2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения) ….……..3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ………………4 Результаты независимой оценки качества в 2022 году …..……….………4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания ………………………………………….4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг …..……….………………..4.3 Доступность услуг для инвалидов …..……….…………………..4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций …..4.5 Удовлетворенностьусловиями оказания услуг …..……….…….5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .……….….….………….…………….…………….…………6 Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.……….….….………….…………….…………….…………7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания .……….….….………….…………….…………ЗАКЛЮЧЕНИЕ ……………………………………………………….………СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ………………………… | 5 стр.6 стр.7 стр.9 стр.12 стр.15 стр.18 стр.35 стр.34 стр.53 стр.61 стр.70 стр.77 стр.82 стр. 87 стр.89 стр.90 стр.91 стр. |

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| *Анкета*  | *–* социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования |
| *Выборка* | *–* часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом |
| *Инструмен-тарий* | *–* набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте |
| *Респондент* | *–* лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования |
| *Социоло-гическое исследование* | *–* система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении |
| *Удовлет-воренность социальная* | *–* обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни  |
| *Независимая оценка качест-ва условий оказания услуг организациями социального обслуживания* | *–* оценочная процедура, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности |

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

***г.* – год**

***ОГБУ -* областное государственное бюджетное учреждение**

***ОБУ -* областное бюджетное учреждение**

***ГЭПИЦентр-1* – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1**

***др.* – другое**

*НОК* – независимая оценка качества

***РФ* – Российская Федерация**

*см.* – смотри

*табл*. – таблица

*НПА* – нормативные правовые акты

*П 1.1* **–** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

*П 1.1.1* **–** объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации

*П 1.1.2* **–** объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации

*П 1.2* **–** наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

*П 1.3* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

*П 1.3.1* **–** число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении

*П 1.3.2* **–** число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте

*П 2.1* **–** обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

*П 2.2* **–** время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

*П 2.3* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

*П 3.1* **–** оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

*П 3.2* **–** обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

*П 3.3* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

*П 4.1* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

*П 4.2* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

*П 4.3* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

*П 5.1* **–** доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

*П 5.2* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)

*П 5.3* **–** доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с договором от 19 августа 2022 г. № НОК-2022 по заказу Управления социальной политики Липецкой области в августе-октябре 2022 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2022 году.

*Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования*

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обусловливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

*Цель и задачи исследования*

Целями настоящего исследования являлись:

1. повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Липецкой области;
2. улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1. получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области;
2. интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
3. формирование предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

*Объект и предмет исследования*

Объектом исследования являлись:

- 20 организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году (подробнее см. табл. 1);

- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

# *Описание методов сбора первичной информации*

1) B качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- *анкетирование получателей услуг* - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, включая онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- *интервьюирование получателей услуг* - личное формализованное интервью с респондентом в организации с использованием анкеты, в ходе которого интервьюер зачитывает вопросы и варианты ответов, при необходимости дает к ним пояснения и сам фиксирует выбранные респондентом ответы в бланке анкеты по строго определенным правилам.

2) B качестве основных методов сбора открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания были применены:

- *метод наблюдения* - сбор информации о деятельности организаций, размещенной наобщедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), на официальном сайте Министерства труда, занятости и социальной защиты Липецкой области, на сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания);

*- контент-анализ* официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Указанные выше методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных; анализ полученных с их помощью данных сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации и подтверждению статистической значимости показателей.

При проведении сбора первичной информации интервьюеры/ наблюдатели следовали определенным правилам ведения опроса и наблюдений. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;

- соответствие процедур сбора первичных данных и заполнения бланков инструментария требованиям инструкций;

- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**1 Содержание работ по сбору и анализу информации**

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2022 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации.

*Анализ официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях*

Дистанционно осуществлено оценивание содержания и технологических характеристик официальных сайтов организаций социального обслуживания региона. Анализ содержания сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей, в том числе инвалидов по зрению.

*Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях*

Осуществлено очное обследование стендов организаций социального обслуживания, содержащих информацию для получателей услуг, путем просмотра содержимого каждого из них. Зафиксированы наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителей организации социального обслуживания.

*Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания*

Осуществлено выявление:

- уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг;

- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- уровня обеспечения доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

*Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания*

Осуществлено выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

Таблица – 1 **Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка**

| № п/п | Организация социального обслуживания | 40 % от количества получателей | Официальный сайт организации социального обслуживания |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения общего типа** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 77 | http://vgc48.ru/ |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 334 | <http://edi-elets.ru> |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 216 | <http://www.ldipi-48.wix.com/ldipi48><http://ldipi.ru> |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | <http://sb-lip.ru> |
| **Учреждения психоневрологического типа** |
| 5. | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | <http://elaldin.ru/> |
| 6. | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 25 | <http://demkinopni.ru/> |
| 7. | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 10 | <http://epni.ru/> |
| 8. | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 137 | <http://zpi.org.ru> |
| 9. | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 6 | <http://trubetchinopi.ru> |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 5 | <http://turchanovodi.ru/> |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 16 | <http://matrenka48.ru/> |
| **Учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства** |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 20 | http://надежда48.рф[http://цсзн-волово.рф/](http://цсзн-волово.рф) |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 7 | <http://грязи48.рф/><http://krizis48.ru/><http://грязи48.рф/> |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр«Лесная сказка» | 25 | http://lesnajaskaska.ru/<http://www.ldipi-48.wix.com/ldipi48> |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  | 11 | http://garmoniya48.ru/ |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр длянесовершеннолетних  | 8 | http://centr-kovcheg.ru/<http://di-v-matrenka2013.jimdo.com/> |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | http://istok.volovo48.ru/[http://www.lamskoidi.ru/](http://www.lamskoidi.ru) |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр длянесовершеннолетних | 14 | <http://очаг-красное.рф/><http://elaldin.ru/> |
| 19  | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  | 27 | <http://doverie48.ru/> <http://demkinopni.ru/> |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 2 | http://рц7л.pф |

**2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)**

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 20 организаций социального обслуживания населения региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2021 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, в соответствии с Методикой в 20 организациях обследованию подлежали 970 респондента. Фактически опросом было охвачено 1043 респондента.

Распределение фактической выборки в разрезе организаций социального обслуживания Липецкой области приведено в табл. 2.

Таблица – 2 **Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обслуживания населения Липецкой области, в абс. значении, чел.**

| **№ п/п** | **Организация социального обслуживания** | **40 % от количества получателей** | **Фактический объем выборки** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения общего типа** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 77 | 80 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 334 | 336 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 216 | 227 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 |
| **Учреждения психоневрологического типа** |
| 5. | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | 3 |
| 6. | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 25 | 27 |
| 7. | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 10 | 13 |
| 8. | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 137 | 145 |
| 9. | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 6 | 15 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 5 | 12 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 16 | 21 |
| **Учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства** |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 20 | 23 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 7 | 9 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр«Лесная сказка» | 25 | 25 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  | 11 | 12 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр длянесовершеннолетних  | 8 | 9 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 11 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр длянесовершеннолетних | 14 | 19 |
| 19  | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  | 27 | 32 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 2 | 4 |

# 3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г.
№ 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

Таблица – 3 **Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

|  | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 2.  | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг  | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение условий в помещении организации |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 3.  | Доступность услуг для инвалидов  | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4.  | Доброжелательность, вежливость работников организаций  | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5. | Удовлетворенностьусловиями оказания услуг  | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |

Таблица – 4 **Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Истенд**  | **+** | **Исайт** |  **)×100,** | (1.1) |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере социального обслуживания);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами\*:нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации\*\* нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации\*\*\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц. |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист,** (1.2)где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателейв баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**).  | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** |  **)×100,** | (1.3) |
| 2×**Чобщ** |

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд =**  | **1** | **× (** | **Устенд**  | **+** |  **Усайт** |  **)×100,** | (1.3) |
| **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг**

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитар-но-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф,**  (2.1)где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Псоожид = Ссвоевр =**  | **Усвоевр** |  **×100** | (2.2со) |
| **Чобщ** |

где**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателейв баллах |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пкомфуд =**  | **Укомф** |  **×100,** | (2.3) |
| **Чобщ** |

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней террито-рии с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудо-ванных санитарно-гигиени-ческих помещений в организа-ции социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост ,** (3.1)где:**Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,**  (3.2)где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). **(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пдостуд = (** | **Удост** |  **) ×100,** | (3.3) |
| **Чинв** |

где:**Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций**

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметровв баллах | Макси-мальное значение показателей |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** |  **) ×100,** | (4.1) |
| **Чобщ** |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** |  **) × 100,** | (4.2) |
| **Чобщ** |

Где:**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** |  **) × 100,** | (4.3) |
| **Чобщ** |

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие удовлетворенностьусловиями оказания услуг**

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Преком = (** | **Уреком** |  **)×100,** | (5.1) |
| **Чобщ** |

где:**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметровв баллах | Макси-мальное значение показателей |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** |  **)×100,** | (5.2) |
| **Чобщ** |

где:**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пуд = (** | **Ууд** |  **)×100,** | (5.3) |
| **Чобщ** |

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | **5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | 100 баллов |

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:**

**Sn=∑Kmn/5,** (6)

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5 **Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

| Перечень информации | На инфор-мационных стендах в помещении организации | На официа-льном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1.      О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | + | + |
| 2.      Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + |
| 3.      О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | + | + |
| 4.      О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | + | + |
| 5.      О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | + | + |
| 6.      О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + |
| 7.      О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | **Х** | + |
| 8.      О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет») | + | + |
| 9.      О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | + | + |
| 10.  О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | + | + |
| 11.  О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | + | + |
| 12.  О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 13.  О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 14.  Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 15.  О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | +**\*** | +**\*** |
| 16.  О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | **Х** | + |
| 17.  О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | + | + |
| 18.  О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | +       **\*** | +       **\*** |
| 19.  Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)  | + | + |
| **Всего** | **17 (15\*\*)** | **19(17\*\*)** |

**Условные обозначения:**

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* - При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

\*\* - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

**4 Результаты независимой оценки качества в 2022 году**

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

**4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания**

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих оценке в 2022 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 7 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах.

Таблица – 6 **Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях**

| № п/п | Наименование организации | Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций | **Всего** |
| --- | --- | --- | --- |
| О дате государственной регистрации | Об учредителе (-ях) организации | О месте нахождения организации | О режиме, графике работы | О контактных телефонах и об адресах электронной почты | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг | О форме социального обслуживания | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией | О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания | О численности получателей социальных услуг | О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг | Об объеме предоставляемых социальных услуг | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль |  Информация о проведении независимой оценки качества |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **16** |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | **13** |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **17** |

Таблица – 7 **Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах**

| № п/п | Наименование организации | Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций | Всего |
| --- | --- | --- | --- |
| Адрес сайта | О дате государственной регистрации | Об учредителе (учредителях) организации  | О месте нахождения организации | О режиме, графике работы | О контактных телефонах и об адресах электронной почты | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов  | О структуре и органах управления организации | О материально-техническом обеспечении | О форме социального обслуживания | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией  | О порядке и условиях предоставления социальных услуг | О численности получателей социальных услуг | О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг | Об объеме предоставляемых социальных услуг | О наличии лицензий на осуществление деятельности | О финансово-хозяйственной деятельности | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль | Информация о проведении независимой оценки качества |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | <http://vgc48.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 18 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | <http://edi-elets.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | <http://ldipi.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 18 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | <https://sb-lip.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 17 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | <http://elaldin.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 15 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | <http://demkinopni.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | <http://epni.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 18 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | <http://zpi.org.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 17 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | <https://trubetchinopi.ru/> | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 17 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | http://turchanovodi.ru/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | http://matrenka48.ru/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | [http://xn--48-6kcatagi3d.xn--p1ai/](http://надежда48.рф/) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | <http://krizis48.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | <http://lesnajaskaska.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | <http://garmoniya48.ru/> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | http://centr-kovcheg.ru/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | https://istok48.admlr.lipetsk.ru/pages/default/index/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | http://xn----7sbbkm2awcgrm9d.xn--p1ai/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | http://doverie48.ru/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | http://xn--7-vtbny.xn--p1ai/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |

В табл. 8 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций социального обслуживания функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

1) абонентского номера телефона;

2) адреса электронной почты;

3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Таблица – 8 **Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

| № п/п | Наименование организации | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия | 1.2. Количество функциони-рующих дистанцион-ных способов взаимо-действия |
| --- | --- | --- | --- |
| Телефон | Электронная почта | Электронный сервис | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» |   |   |   |   |   | 0 |

В табл. 9 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», полученных в результате опроса.

Таблица – 9 **Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | 1.3.1. Удов-летворенность: информационный стенд | Число опрошенных получателей услуг | 1.3.2. Удов-летворенность: официальный сайт |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 76 | 75 | 55 | 55 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 315 | 313 | 248 | 247 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 225 | 222 | 185 | 184 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 19 | 19 | 16 | 16 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 27 | 20 | 20 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 12 | 8 | 7 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 144 | 86 | 85 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 14 | 14 | 12 | 12 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 10 | 10 | 9 | 8 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 20 | 19 | 13 | 12 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 | 23 | 23 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 | 7 | 7 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 | 16 | 16 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 10 | 10 | 9 | 9 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 12 | 12 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 31 | 32 | 32 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 | 4 | 4 |

Табл. 10 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 10 **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

| № | Наименование организации | Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА | Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации | 1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации | Значение показателя 1.1 | 1.2.1. Количество функциони-рующих дис-танционных способов взаимо-действия | Значение показателя 1.2 | Число опрошенных получателей услуг | 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении | Число опрошенных получателей услуг | 1.3.2. Число получателей услуг, удов-летворенных информацией на официальном сайте  | Значение показателя 1.3 | **Итого по критерию** |
| Норматив | Факт | Норматив | Факт |
| **19 ед.** | **от 0 до 19 ед.** | **17 ед.** | **от 0 до 17 ед.** | **100** | **4 и более способов** | **100** |   |   |   |   | **100** | **100** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 19 | 18 | 17 | 17 | 97 | 4 | 100 | 76 | 75 | 55 | 55 | 99 | 98,9 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 19 | 17 | 17 | 17 | 95 | 5 | 100 | 315 | 313 | 248 | 247 | 99 | 98,2 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 19 | 18 | 17 | 17 | 97 | 5 | 100 | 225 | 222 | 185 | 184 | 99 | 98,8 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 19 | 17 | 17 | 17 | 95 | 5 | 100 | 19 | 19 | 16 | 16 | 100 | 98,4 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 19 | 15 | 17 | 17 | 89 | 4 | 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 100 | 96,8 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 19 | 16 | 17 | 17 | 92 | 5 | 100 | 27 | 27 | 20 | 20 | 100 | 97,6 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 19 | 18 | 17 | 17 | 97 | 5 | 100 | 13 | 12 | 8 | 7 | 90 | 95,2 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 19 | 17 | 17 | 17 | 95 | 5 | 100 | 145 | 144 | 86 | 85 | 99 | 98,1 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 19 | 17 | 17 | 17 | 95 | 5 | 100 | 14 | 14 | 12 | 12 | 100 | 98,4 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 10 | 10 | 9 | 8 | 94 | 97,8 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 20 | 19 | 13 | 12 | 94 | 97,5 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 23 | 23 | 23 | 23 | 100 | 100,0 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 9 | 9 | 7 | 7 | 100 | 100,0 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 25 | 25 | 16 | 16 | 100 | 100,0 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 12 | 12 | 12 | 12 | 100 | 100,0 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 9 | 9 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 17 | 16 | 97 | 5 | 100 | 10 | 10 | 9 | 9 | 100 | 99,1 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 17 | 13 | 88 | 5 | 100 | 19 | 19 | 12 | 12 | 100 | 96,5 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 32 | 31 | 32 | 32 | 98 | 99,4 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 19 | 19 | 17 | 17 | 100 | 5 | 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 | 100,0 |

**4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, подлежащих оценке в 2022 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 11 представлены сведения о наличии в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений.

Таблица – 11 **Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг**

| № п/п | Наименование организации | Комфортные условия для предоставления услуг | **2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью | Наличие и понятность навигации внутри организации  | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации  | Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) | Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.) |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |

В табл. 12 представлены сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно.

Таблица – 12 **Число получателей услуг организаций социального обслуживания, получивших услугу своевременно, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | 2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 78 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 335 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 226 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 27 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 12 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 144 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 15 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 12 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 19 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 11 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 32 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 |

В соответствии с Методикой, для расчета показателя 2.3 Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» респондентам был задан обобщающий вопрос об удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг в целом. В табл. 12 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания.

Таблица – 12 **Число получателей услуг организаций социального обслуживания, получивших услугу своевременно, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг  | 2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом |
| --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 79 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 330 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 224 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 27 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 13 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 144 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 15 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 12 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 19 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 11 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 32 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 |

Таблица – 13 **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

| № | Наименование организации | Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг  | Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги | Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Значение показателя 2.1 | Число опро-шенных получа-телей услуг | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно  | Значение показателя 2.2 | Число опро-шенных получа-телей услуг | 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Значение показателя 2.3 |
| **5 и более условий** | **100** |  |  | **100** |   |   | **100** | **100** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 7 | 100 | 80 | 78 | 98 | 80 | 79 | 99 | 98,6 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 7 | 100 | 336 | 335 | 100 | 336 | 330 | 98 | 99,3 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 7 | 100 | 227 | 226 | 100 | 227 | 224 | 99 | 99,4 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 7 | 100 | 20 | 20 | 100 | 20 | 20 | 100 | 100,0 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 3 | 3 | 100 | 3 | 3 | 100 | 100,0 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 27 | 27 | 100 | 27 | 27 | 100 | 100,0 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 13 | 12 | 92 | 13 | 13 | 100 | 96,9 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 145 | 144 | 99 | 145 | 144 | 99 | 99,5 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 15 | 15 | 100 | 15 | 15 | 100 | 100,0 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 100,0 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 7 | 100 | 21 | 19 | 90 | 21 | 19 | 90 | 93,3 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 7 | 100 | 23 | 23 | 100 | 23 | 23 | 100 | 100,0 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 7 | 100 | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 7 | 100 | 25 | 25 | 100 | 25 | 25 | 100 | 100,0 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 7 | 100 | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 100,0 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 7 | 100 | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 7 | 100 | 11 | 11 | 100 | 11 | 11 | 100 | 100,0 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 7 | 100 | 19 | 19 | 100 | 19 | 19 | 100 | 100,0 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 7 | 100 | 32 | 32 | 100 | 32 | 32 | 100 | 100,0 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 7 | 100 | 4 | 4 | 100 | 4 | 4 | 100 | 100,0 |

**4.3 Доступность услуг для инвалидов**

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Липецкой области, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

В табл. 14 представлены сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);

2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

4) сменные кресла-коляски;

5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.

В табл. 15 представлена информация о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций социального обслуживания наравне с другими, выявленных в ходе наблюдения:

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица – 14 **Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов**

| № п/п | Наименование организации | Оборудование помещений организации и прилегающей территории | 3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов |
| --- | --- | --- | --- |
| Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Таблица – 16 **Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов**

| № п/п | Наименование организации | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2. Количество условий доступности, позволя-ющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| --- | --- | --- | --- |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению  | Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/ инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |

В табл. 16 представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Липецкой области, полученной в результате опроса.

Таблица – 16 **Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опро-шенных получа-телей услуг, чел. | Число оп-рошенных получателей услуг- инвалидов/ их предста-вителей, чел. | Число получателей услуг- инвалидов/ их предста-вителей, удовлетворенных условиями доступности услуг организации, чел. | 3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации, %  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 55 | 54 | 98 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 225 | 224 | 100 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 162 | 161 | 99 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 18 | 17 | 94 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 2 | 2 | 100 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 18 | 18 | 100 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 8 | 8 | 100 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 131 | 130 | 99 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 10 | 10 | 100 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 10 | 10 | 100 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 15 | 15 | 100 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 0 | 0 | Х |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 1 | 1 | 100 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 19 | 19 | 100 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 0 | 0 | Х |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 1 | 1 | 100 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 3 | 3 | 100 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 2 | 2 | 100 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 5 | 5 | 100 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 3 | 3 | 100 |

Табл. 17 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 17 **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

| № | Наименование организации | Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим | Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов | Значение показателя 3.1 | 3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Значение показателя 3.2 | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Значение показателя 3.3 |
| **5 и более условий** | **100** | **5 и более условий** | **100** |  |  | **100** | **100** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 5 | 100 | 6 | 100 | 55 | 54 | 98 | 99,5 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 5 | 100 | 6 | 100 | 225 | 224 | 100 | 99,9 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 5 | 100 | 5 | 100 | 162 | 161 | 99 | 99,8 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 5 | 100 | 6 | 100 | 18 | 17 | 94 | 98,3 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 5 | 100 | 6 | 100 | 2 | 2 | 100 | 100,0 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 5 | 100 | 6 | 100 | 18 | 18 | 100 | 100,0 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 5 | 100 | 6 | 100 | 8 | 8 | 100 | 100,0 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 5 | 100 | 6 | 100 | 131 | 130 | 99 | 99,8 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 5 | 100 | 5 | 100 | 10 | 10 | 100 | 100,0 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 5 | 100 | 6 | 100 | 10 | 10 | 100 | 100,0 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 4 | 80 | 5 | 100 | 15 | 15 | 100 | 94,0 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | 100 | 5 | 100 | 0 | 0 | Х | Х |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 5 | 100 | 6 | 100 | 1 | 1 | 100 | 100,0 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 5 | 100 | 6 | 100 | 19 | 19 | 100 | 100,0 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | 100 | 5 | 100 | 0 | 0 | Х | Х |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | 100 | 5 | 100 | 1 | 1 | 100 | 100,0 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | 100 | 5 | 100 | 3 | 3 | 100 | 100,0 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 3 | 60 | 5 | 100 | 2 | 2 | 100 | 88,0 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | 100 | 5 | 100 | 5 | 5 | 100 | 100,0 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 5 | 100 | 6 | 100 | 3 | 3 | 100 | 100,0 |

**4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций**

В настоящем разделе в табл. 18 приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания Липецкой области:

- при первичном контакте;

- при обращении в организацию, непосредственно при получении услуги;

- при дистанционных способах взаимодействия.

Число респондентов, которые удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организаций при дистанционном обращении, рассчитано как простая средняя арифметическая величина, исходя из 4 значений (показатели удовлетворенности отношением работников при обращении по телефону, по электронной почте, посредством электронных сервисов и онлайн консультаций).

Таблица – 18 **Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опро-шенных получателей услуг | 4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте | 4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию | Число опро-шенных получателей услуг | 4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 78 | 79 | 59 | 58 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 332 | 332 | 242 | 242 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 227 | 226 | 180 | 180 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 | 20 | 16 | 16 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 26 | 27 | 20 | 19 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 12 | 13 | 7 | 7 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 145 | 144 | 64 | 64 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 15 | 15 | 13 | 13 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 12 | 12 | 9 | 9 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 19 | 19 | 14 | 13 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 | 9 | 4 | 4 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 | 25 | 17 | 17 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 | 12 | 3 | 3 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 | 9 | 7 | 7 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 11 | 11 | 9 | 9 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 19 | 15 | 15 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |

Табл. 19 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 20 **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

| № | Наименование организации | Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Число опро-шенных получа-телей услуг | 4.1.1.Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Значение показателя 4.1 | Число опро-шенных получа-телей услуг | 4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги  | Значение показателя 4.2 | Число опро-шенных получа-телей услуг | 4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм | Значение показателя 4.3 |
|  |  | **100** |  |  | **100** |  |  | **100** | **100** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 78 | 98 | 80 | 79 | 99 | 59 | 58 | 98 | 98,2 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 332 | 99 | 336 | 332 | 99 | 242 | 242 | 100 | 99,0 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 227 | 100 | 227 | 226 | 100 | 180 | 180 | 100 | 99,8 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 | 100 | 20 | 20 | 100 | 16 | 16 | 100 | 100,0 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 | 100 | 3 | 3 | 100 | 3 | 3 | 100 | 100,0 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 26 | 96 | 27 | 27 | 100 | 20 | 19 | 95 | 97,5 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 12 | 92 | 13 | 13 | 100 | 7 | 7 | 100 | 96,9 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 145 | 100 | 145 | 144 | 99 | 64 | 64 | 100 | 99,7 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 15 | 100 | 15 | 15 | 100 | 13 | 13 | 100 | 100,0 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 19 | 90 | 21 | 19 | 90 | 14 | 13 | 93 | 91,0 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 | 100 | 23 | 23 | 100 | 23 | 23 | 100 | 100,0 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 4 | 4 | 100 | 100,0 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 | 100 | 25 | 25 | 100 | 17 | 17 | 100 | 100,0 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 3 | 3 | 100 | 100,0 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 7 | 7 | 100 | 100,0 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 11 | 100 | 11 | 11 | 100 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 100 | 19 | 19 | 100 | 15 | 15 | 100 | 100,0 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 32 | 100 | 32 | 32 | 100 | 32 | 32 | 100 | 100,0 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 | 100 | 4 | 4 | 100 | 2 | 2 | 100 | 100,0 |

**4.5 Удовлетворенностьусловиями оказания услуг**

В настоящем разделе в табл. 20 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Липецкой области другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;

- условиями оказания услуг в целом.

Таблица – 21 **Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | 5.1.1. Готовность рекомендовать организацию | 5.2.1. Удов-летворенность организацион-ными условиями | 5.3.1. Удов-летворенность условиями оказания услуг в целом |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 80 | 80 | 78 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 333 | 333 | 332 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 226 | 227 | 227 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 26 | 27 | 26 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 13 | 13 | 13 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 142 | 145 | 144 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 19 | 19 | 20 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 | 23 | 23 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 | 25 | 25 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 11 | 11 | 11 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 19 | 19 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 32 | 32 | 32 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 | 4 | 4 |

Табл. 21 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенностьусловиями оказания услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 21 **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № | Наименование организации | Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)  | Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  | Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Число опро-шенных получа-телей услуг | 5.1.1.Число получателей услуг, гекомендовать организацию | Значение показателя 5.1 | Число опро-шенных получа-телей услуг | 5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями | Значение показателя 5.2 | Число опро-шенных получа-телей услуг | 5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом | Значение показателя 5.3 |
|  |  | **100** |  |  | **100** |  |  | **100** | **100** |
| 1 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | 80 | 80 | 100 | 80 | 80 | 100 | 80 | 78 | 98 | 98,8 |
| 2 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 336 | 333 | 99 | 336 | 333 | 99 | 336 | 332 | 99 | 99,0 |
| 3 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | 227 | 226 | 100 | 227 | 227 | 100 | 227 | 227 | 100 | 99,9 |
| 4 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | 20 | 20 | 100 | 20 | 20 | 100 | 20 | 20 | 100 | 100,0 |
| 5 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | 3 | 3 | 100 | 3 | 3 | 100 | 3 | 3 | 100 | 100,0 |
| 6 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | 27 | 26 | 96 | 27 | 27 | 100 | 27 | 26 | 96 | 97,0 |
| 7 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 13 | 13 | 100 | 13 | 13 | 100 | 13 | 13 | 100 | 100,0 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | 145 | 142 | 98 | 145 | 145 | 100 | 145 | 144 | 99 | 99,0 |
| 9 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | 15 | 15 | 100 | 15 | 15 | 100 | 15 | 15 | 100 | 100,0 |
| 10 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 100,0 |
| 11 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | 21 | 19 | 90 | 21 | 19 | 90 | 21 | 20 | 95 | 92,9 |
| 12 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 23 | 23 | 100 | 23 | 23 | 100 | 23 | 23 | 100 | 100,0 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 14 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 25 | 25 | 100 | 25 | 25 | 100 | 25 | 25 | 100 | 100,0 |
| 15 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 12 | 12 | 100 | 100,0 |
| 16 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 9 | 9 | 100 | 100,0 |
| 17 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 11 | 11 | 100 | 11 | 11 | 100 | 11 | 11 | 100 | 100,0 |
| 18 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | 100 | 19 | 19 | 100 | 19 | 19 | 100 | 100,0 |
| 19 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 32 | 32 | 100 | 32 | 32 | 100 | 32 | 32 | 100 | 100,0 |
| 20 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | 4 | 4 | 100 | 4 | 4 | 100 | 4 | 4 | 100 | 100,0 |

**5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Липецкой области, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены на рис. 1:



Рисунок – 1 **Рейтинг организаций социального обслуживания Липецкой области**

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по региону в целом, составляет 99,0 балла; по каждому из критериев среднее значение по региону составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 98,5 балла;

2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления слуг» - 99,4 балла;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 98,8 балла;

4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,1 балла;

5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

**Лидерами** общего рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стали 6 организаций социального обслуживания, набравшие 100,0 баллов:

* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям
* ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
* ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»

На **втором** **месте** - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, получивший в сумме по 5 критериям 99,9 балла.

На **третьем** **месте** - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, получивший 99,8 балла.

Одиннадцать организаций социального обслуживания получили оценки в диапазоне от 99,6 до 96,5 балла:

* ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»
* ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»
* ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»
* ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»
* ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»
* ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»
* ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* ОГБУ «Введенский геронтологический центр»
* ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»
* ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

Замыкает сводный рейтинг организаций социального обслуживания ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат», получивший 93,6 балла.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, представлены в табл. 22.

Таблица – 22 **Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах**

| Место в рейтинге | Организация социального обслуживания | **Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки** | 1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | 2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | 4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | 5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) |
| П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 |
| 1 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100,0** | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | Х | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям | **100,0** | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | **100,0** | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100,0** | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | Х | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100,0** | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток» | **100,0** | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **99,9** | 99,5 | 100 | 100 | 98 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **99,8** | 99,0 | 97 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат» | **99,6** | 98,2 | 95 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат» | **99,6** | 98,1 | 100 | 100 | 94 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа» | **99,5** | 98,8 | 97 | 100 | 99 | 99,4 | 100 | 100 | 99 | 99,8 | 100 | 100 | 99 | 99,9 | 100 | 100 | 100 | 99,9 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» | **99,3** | 98,2 | 95 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 98,1 | 100 | 100 | 94 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат» | **99,3** | 96,5 | 89 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат» | **99,2** | 97,9 | 95 | 100 | 99 | 99,5 | 100 | 99 | 99 | 99,7 | 100 | 100 | 99 | 99,8 | 100 | 99 | 100 | 99,1 | 98 | 100 | 99 |
| 8 | ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **99,1** | 98,1 | 95 | 100 | 99 | 99,3 | 100 | 100 | 98 | 99,9 | 100 | 100 | 100 | 99,2 | 99 | 99 | 100 | 99,0 | 99 | 99 | 99 |
| 10 | ОГБУ «Введенский геронтологический центр» | **98,9** | 98,9 | 97 | 100 | 99 | 98,8 | 100 | 98 | 99 | 99,4 | 100 | 100 | 98 | 98,2 | 98 | 99 | 98 | 99,2 | 100 | 100 | 98 |
| 11 | ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат» | **98,4** | 97,4 | 92 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 97,1 | 96 | 100 | 95 | 97,5 | 96 | 100 | 96 |
| 12 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | **98,1** | 95,8 | 97 | 100 | 90 | 97,4 | 100 | 92 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 97,4 | 92 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **96,5** | 96,1 | 88 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 86,7 | 60 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат» | **93,6** | 97,9 | 100 | 100 | 94 | 93,7 | 100 | 90 | 90 | 93,3 | 80 | 100 | 100 | 91,3 | 90 | 90 | 93 | 92,1 | 90 | 90 | 95 |

**6 Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания.

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки по показателям:**

- 1.1.1 на официальном сайте организации социальной сферы отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:

* Об учредителе (учредителях) организации: ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат».
* О порядке и условиях предоставления социальных услуг: ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат».
* О численности получателей социальных услуг: ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат».
* О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат».
* Об объеме предоставляемых социальных услуг: ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат».
* О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: ОГБУ «Введенский геронтологический центр»; ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»; ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»; ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»; ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат».
* Информация о проведении независимой оценки качества: ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор».

- 1.1.2. на информационных стендах в помещениях организации отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:

* О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
* О численности получателей социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних; ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
* О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
* Об объеме предоставляемых социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

**По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов,** по результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2022 году наихудшие значения были получены по такой составляющей оценки как доступность услуг для инвалидов.

- 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»:

* Наличие сменных кресел-колясок: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
* Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»; ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

- 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

* Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):
	+ ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»
	+ ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»
	+ ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»
	+ ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
	+ ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
	+ ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
	+ ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
	+ ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
	+ ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

**7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания**

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, сформированы следующие предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций и предложения по совершенствованию деятельности этих учреждений.

* Учреждениям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий, по независимой оценке качества условий оказания услуг стимулировать участие в анкетировании получателей услуг из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях получения полной и всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».
* Всем организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям НПА, контролировать своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках.
* Провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2022 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 20 организациями социального обслуживания Липецкой области, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (100,0 балла из 100,0 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получили 6 из 20 организаций:

* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям
* ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
* ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
* ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе составляет 99,0 балла. Средние значения показателей (по всем 20 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

* «Открытость и доступность информации об организации» - 98,5 балла (из 100,00 возможных);
* «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,4 балла;
* «Доступность услуг для инвалидов» - 98,8 балла;
* «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,1 балла;
* «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили сравнительно высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки выше 93,5 баллов, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 99,0 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»