**Общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н"**

**ОТЧЕТ**

**о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг**

**организациями социального обслуживания**

**Чувашской Республики**

**в 2021 году**

**Исполнитель:**

ООО "Перспектива-Н"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.П.Доброва

г.Чебоксары 2021 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc90470868)

[1. Цель и задачи проведения независимой оценки 4](#_Toc90470869)

[2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки 6](#_Toc90470870)

[3. Организация и методика проведения независимой оценки 8](#_Toc90470871)

[3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных 8](#_Toc90470872)

[3.2. Методика анализа данных и порядок расчета 12](#_Toc90470873)

[4. Перечень организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 25](#_Toc90470874)

[5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания 30](#_Toc90470875)

[5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 30](#_Toc90470876)

[5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» 41](#_Toc90470877)

[5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» 50](#_Toc90470878)

[5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации» 56](#_Toc90470879)

[5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций социального обслуживания» 64](#_Toc90470880)

[6. Итоговая оценка качества условий осуществления организациями, осуществляющими деятельность в сфере социального обслуживания 71](#_Toc90470881)

[6.1. Основные итоги оценки качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания 76](#_Toc90470882)

[7. Рейтинг организаций по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания 78](#_Toc90470883)

[8. Основные недостатки в работе учреждений социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 82](#_Toc90470884)

[9. Рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности учреждений социального обслуживания 84](#_Toc90470885)

# ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Чувашской Республики в 2021 году.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Чувашской Республики была проведена в рамках Государственного контракта 12.10.2021 г. № 21 на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Чувашской Республики с выездным анкетированием, который был заключен между Министерством труда и социальной защиты Чувашской Республики и ООО "Перспектива-Н".

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора ООО "Перспектива-Н" на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

# 1. Цель и задачи проведения независимой оценки

**Целью** проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере социального обслуживания соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии организаций, определения рисков и путей их минимизации.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

* выявление и анализ практики оказания услуг организациями социального обслуживания;
* получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;
* обобщение полученных результатов;
* систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет содержит:

- методику проведения независимой оценки, исходные данные для проведения расчетов;

- перечень учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

- результаты независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания по показателям, рейтинги организаций социального обслуживания, общие итоги;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждому учреждению (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей;

- основные недостатки в работе учреждений социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

- рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности учреждений социального обслуживания.

# 2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

* Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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»;
* Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239  
  "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
* Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года;
* Свод правил 59.13330.2016  Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

# 3. Организация и методика проведения независимой оценки

## 3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В ходе независимой оценки оператор применяет инструментарий по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания и отражает полученные результаты при осуществлении следующих мероприятий:

*1. Анализ официального сайта организации социального обслуживания.*

Анализ официального сайта проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценке содержания и технологических характеристик   
веб-сайтов организации социального обслуживания и производится дистанционно.

Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится 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 посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению следующие нормативные документы:

статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ   
«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

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

Анализ стендов организации социального обслуживания осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации социального обслуживания.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам используется следующие нормативные документы:

статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ   
«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

*3. Натурные наблюдения* проводятся при посещении специалистами оператора каждой организации для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг используются:

СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

*4. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг* осуществляется в следующих формах опроса:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-опрос по анкете),

2) интервьюирование получателей услуг.

В соответствии с Техническим заданием объем выборочной совокупности респондентов составляет 10% от получателей услуг или их законных представителей, зафиксированных на конец месяца в период проведения независимой оценки качества оказания услуг.

При выявлении мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг руководствуются приказом Министерством 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий их оказания в организации формируются с учетом результатов всех форм опросов.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводятся согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года№317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», [п](http://ivo.garant.ru/document?id=71847682&sub=0)риказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», методическими рекомендациями «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года.

**Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания оценивалась по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность;

- комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;

- доступность социальных услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций.

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 года.

## 3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

**Таблица 1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Метод исследования** | **Индикаторы параметров оценки** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | - на информационных стендах в помещении организации; | Оценка содержания информационных стендов | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) |
| - на официальном сайте организации | Анализ официального сайта организации социального обслуживания | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | - телефона; | Анализ официального сайта организации социального обслуживания | по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю |
| - электронной почты; |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; |
| - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **40%** | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | **30%** | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | Натурные наблюдения | По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов |
| - 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) |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | **40%** | Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **30%** | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | Натурные наблюдения | По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов |
| - 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 | Натурные наблюдения |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов |
| - 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 (учреждения) для инвалидов по зрению; | Анализ официального сайта организации социального обслуживания |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; | Натурные наблюдения |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | **30%** | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»** | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **30%** | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **20%** | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др. | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **50%** | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | |

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

* 1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
  2. Анализ данных в программном пакете Microsoft Excel (версия 2010).

Этапы обработки данных:

* + 1. Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xlsx.
    2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
    3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
    4. Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

* расчет средних значений по каждому показателю оценки;
* перевод значений показателей оценки в баллы;
* расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
* расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. В целях проведения независимой оценки качества в 2021 году опрошено 1022 респондента. По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

= **(1)**

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

**(2)**

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, *m* = 1...5;

- значения *m*-го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – *100 баллов*.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием и программы Microsoft Excel (версия 2010).

# 4. Перечень организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества проводилась в отношении организаций социального обслуживания следующих категорий:

**Таблица 2. Тип организаций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип организации** | **Количество организаций социального обслуживания** |
| Центры социального обслуживания населения | 23 |
| Психоневрологические интернаты | 6 |
| Учреждения для несовершеннолетних | 5 |
| Учреждения для престарелых и инвалидов | 4 |
| Учреждения адаптации | 1 |
| Общественные организации - поставщики социальных услуг | 9 |
| **Итого** | **48** |

**Таблица 3. Общие сведения об учреждениях**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Адрес местонахождения** | **Адрес в сети Интернет** |
| 1 | БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429820, Чувашская Республика, г. Алатырь, мкр. Стрелка,37 | http://alatyr-centr.soc.cap.ru |
| 2 | БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429250, Аликовский район, с.Аликово, ул. Октябрьская, д. 12 | http://alikovo-centr.soc.cap.ru |
| 3 | БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429350, Чувашская Республика, Батыревский район, с. Батырево, проспект Ленина, д. 16 | http://batyr-centr.soc.cap.ru |
| 4 | БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429220,Чувашская Республика, Вурнарский район, пос.Вурнары, ул. Ленина, д. 54 | http://vurnary-centr.soc.cap.ru |
| 5 | БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429700, Чувашская Республика, Ибресинский район, п.Ибреси, ул. Кооперативная, д. 27, корп.1 | http://ibresi-centr.soc.cap.ru |
| 6 | БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429140, Чувашская Республика, Комсомольский район, с. Комсомольское, ул. Заводская, д.57 | http://koms-centr.soc.cap.ru |
| 7 | БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429620, с.Красноармейское, ул. Ленина, д. 33 | http://krasnarm-centr.soc.cap.ru |
| 8 | БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429040, Чувашская Республика, Красночетайский район, с. Красные Четаи, пл.Победы, д.1 | http://krasnchet-centr.soc.cap.ru |
| 9 | БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429570, г.Маринский-Посад, ул. С. Лазо, д. 82 | http://marposad-centr.soc.cap.ru |
| 10 | БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429530, Чувашская Республика, с.Моргауши, ул. Мира, д. 6 | http://morgau-centr.soc.cap.ru |
| 11 | АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429955, Чувашская Республика, г. Новочебоксарск, ул. Солнечная,  д. 13/2. | http://novch-centr.soc.cap.ru |
| 12 | БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429020 Чувашская Республика,  Порецкий район, с. Порецкое, ул. Октябрьская, д. 6 | http://porezk-centr.soc.cap.ru |
| 13 | БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429900, г.Цивильск, ул. Гагарина, д. 41 | http://civilsk-centr.soc.cap.ru |
| 14 | БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 429500 Чувашская Республика, Чебоксарский район, пос. Кугеси, ул. Советская, д.23 | http://kugesi-centr.soc.cap.ru |
| 15 | БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429170, с. Шемурша, ул. Ленина, д.50 | http://shemursha-centr.soc.cap.ru |
| 16 | БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429380, Чувашская Республика, Яльчикский район, с.Яльчики, ул.Иванова, д.13 | http://yalchik-centr.soc.cap.ru |
| 17 | БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429290, Чувашская Республика, Янтиковский район, с.Янтиково, пр.Ленина, дом 22 | http://yantik-centr.soc.cap.ru |
| 18 | БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429400, пос. Урмары, ул. Молодежная, д. 2 | http://urmary-centr.soc.cap.ru |
| 19 | БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429430 Чувашская Республика г. Козловка ул.Лобачевского,д.32 | http://kozlovka-centr.soc.cap.ru |
| 20 | БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | Чувашская Республика, г.Канаш, ул.30 лет Победы 32 А. | http://kanash-centr.soc.cap.ru |
| 21 | БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429120, г.Шумерля, пр. Мебельщиков, д.9 | http://shumerly-centr.soc.cap.ru |
| 22 | АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 428027, г.Чебоксары, ул. 324 Стрелковой дивизии, 21 | http://cheb-centr.soc.cap.ru |
| 23 | БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 429060, Чувашская Республика - Чувашия, Ядрин г, 30 лет Победы ул, 29 | http://yadrin-centr.soc.cap.ru |
| 24 | БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 429534, Чувашская Республика - Чувашия, Моргаушский р-н, Юськасы с, Центральная ул, 63 | http://uskasy-dpi.soc.cap.ru |
| 25 | БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 429544, Чувашская Республика, Моргаушский район, с.Б.Сундырь, д.Кюрегаси, ул.Центральная, 91 | http://karshl-dpi.soc.cap.ru |
| 26 | БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | Чувашская Республика, Чебоксарский район, п.Кугеси, ул.Первомайская, д.15 | http://kugesi-dpi.soc.cap.ru |
| 27 | БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 429800, г.Алатырь, пр.Ленина,д.116 а | http://alatyr-det-centr.soc.cap.ru |
| 28 | БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 429955, Чувашская Республика, г. Новочебоксарск, ул. Терешковой , д. 18 | http://novch-det-centr.soc.cap.ru |
| 29 | БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 428027 г. Чебоксары, ул. Хузангая, д. 29 А | http://cheb-det-centr.soc.cap.ru |
| 30 | БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 429500, Чувашская Республика-Чувашия, Чебоксарский район, поселок Кугеси, ул.Первомайская д. 14 | http://kugesi-ddi.soc.cap.ru |
| 31 | БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 428024, Чувашская Республика - Чувашия, Чебоксары г, Мира пр-кт, 31 | http://det-reabilit.soc.cap.ru |
| 32 | БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 429526, Чебоксарский р-н, дер. Вурманкасы, ул.Вега, д.3 | http://vega.soc.cap.ru |
| 33 | КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 428003, г.Чебоксары, Хозяйственный проезд, д.7 | http://cheb-adapt-centr.soc.cap.ru |
| 34 | БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 429841, Алатырский р-н, с.Атрать, ул.Лесная, д.1 | http://atrat-pni.soc.cap.ru |
| 35 | БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | Чувашская Республика, Батыревский район, с. Тарханы, ул. Лесная, д.1 | http://tarhany-pni.soc.cap.ru |
| 36 | БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 429212, Вурнарский район, с. Калинино, ул. Советская, 26 | http://kalinino-pni.soc.cap.ru |
| 37 | БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 429700, Чувашская Республика, Ибресинский район, пгт. Ибреси ул. Комсомольская, д. № 49 | http://ibresi-pni.soc.cap.ru |
| 38 | БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 429541, Чувашская Республика - Чувашия, Моргаушский р-н, Шомиково д, Лесная ул, 56 | http://shomik-pni.soc.cap.ru |
| 39 | БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 429181, Шемуршинский р-н, д.Карабай-Шемурша, ул.Лесная. д.10 | http://kar-shem-pni.soc.cap.ru |
| 40 | ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | Чувашская Республика, г. Чебоксары, пл. Республики, д. 2, оф. 119 | http://chwom.cap.ru |
| 41 | Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 428000 г.Чебоксары, пр. Мира, 90 / I | http://fond-chuvashia.cap.ru |
| 42 | Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | г. Чебоксары,  ул. Ярославская, д. 72­, подъезд 3, офис 102 | https://fondani.ru |
| 43 | Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 429220, Чувашская Республика - Чувашия, поселок городского типа Вурнары, район Вурнарский, улица Гагарина, 44 | Нет официального сайта |
| 44 | ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | г. Чебоксары, проезд Автозаправочный д.19 | http://redcross21.ru |
| 45 | АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 429820, Чувашская Республика, г. Алатырь, ул. Комсомола, д. 35 | http://predtecha-alatyr.ru/luka-center/ |
| 46 | ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 428015, Чувашская Республика, г. Чебоксары, пр. Московский, д. 19/5, 38 | http://wings-autism.ru |
| 47 | Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | 428032, Чувашская Республика, г. Чебоксары, пл. Республики, д. 2, оф. 119 | http://chwom.cap.ru/SiteMap.aspx?gov\_id=49&id=1562567&title=BLAGOTVORITELJNIJ\_FOND |

# 5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания

Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующего общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя), «0,5» - информация предоставлена частично.

Результаты мониторинга сайтов организаций представлены в Приложении 1 к отчету.

## 5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

При расчете показателей производится округление до целого числа, при этом, если десятая больше 5, то производится округление до целого числа в большую сторону, если меньше или равна 5, то в меньшую.

Показатель 1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

– на информационных стендах в помещении организации;

– на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации) (**Пинф).**

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**Инорм**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(3)** |
| **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;

**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и официальном сайте организации совпадают;

**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации установлено нормативными правовыми актами;

Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

**Пдист =Тдист × Сдист, (4)**

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.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для расчета показателя 1.3. используется формула:

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,** | **(5)** |
| **2** | **Чобщ-стенд** | **Чобщ-сайт** |

где:

**Устенд** – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

**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 организации.

Общий результат по критерию 1(**К1**) вычисляется по формуле:

**К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд) (6 )**

Для организации социального обслуживания объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами составляет:

- нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации;

- нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации.

При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц.

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 1), заполним таблицу 5:

**Таблица 5. Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Значение показателя 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | **Значение показателя 1.2.** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | **Значение показателя 1.3.**  Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности о организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | **Итого баллов по критерию 1** |
| **Максимальный балл** | **30** | **30** | **40** | **100** |
| БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 27 | 18 | 37 | **82** |
| БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 23 | 18 | 40 | **81** |
| БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 19 | 18 | 38 | **74** |
| БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 25 | 18 | 40 | **83** |
| БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 18 | 40 | **82** |
| БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 18 | 40 | **82** |
| БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 21 | 18 | 40 | **79** |
| БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 15 | 18 | 40 | **73** |
| БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 15 | 18 | 37 | **70** |
| БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 17 | 18 | 40 | **75** |
| АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 19 | 18 | 40 | **77** |
| БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 26 | 18 | 40 | **84** |
| БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 19 | 18 | 40 | **77** |
| БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 26 | 18 | 40 | **84** |
| БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 13 | 18 | 40 | **71** |
| БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 18 | 18 | 38 | **73** |
| БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 21 | 30 | 37 | **88** |
| БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 21 | 18 | 40 | **79** |
| БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 20 | 18 | 40 | **78** |
| БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 27 | 27 | 36 | **91** |
| БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 19 | 18 | 40 | **77** |
| АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 28 | 18 | 37 | **83** |
| БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 19 | 18 | 38 | **75** |
| БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 16 | 18 | 40 | **74** |
| БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 13 | 18 | 40 | **71** |
| БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 15 | 18 | 40 | **73** |
| БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 21 | 18 | 40 | **79** |
| БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 18 | 18 | 40 | **76** |
| БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 24 | 27 | 39 | **90** |
| БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 22 | 18 | 39 | **78** |
| БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 28 | 27 | 40 | **95** |
| БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 24 | 18 | 40 | **82** |
| КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 12 | 18 | 40 | **70** |
| БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 18 | 18 | 40 | **76** |
| БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 23 | 18 | 40 | **81** |
| БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 24 | 18 | 40 | **82** |
| БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 16 | 18 | 40 | **74** |
| БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 16 | 18 | 40 | **74** |
| БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 23 | 18 | 20 | **61** |
| ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | 8 | 18 | 0 | **26** |
| Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 8 | 18 | 40 | **66** |
| Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 20 | 27 | 0 | **47** |
| Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | 6 | 18 | 0 | **24** |
| АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 16 | 18 | 0 | **34** |
| ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 5 | 27 | 0 | **32** |
| Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | 0 | 0 | 40 | **40** |

**Выводы по результатам оценки (по критерию 1):**

Изучение и анализ официальной информации об условиях осуществления деятельности организациями, размещенной в открытых источниках - на официальных сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания Чувашской Республики показал:

- официальные сайты государственных учреждений созданы на платформе Социального портала Чувашской Республики. Данные сайты имеют единую структуру, удобную навигацию;

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления, поиска по сайту;

- сайты всех государственных учреждений адаптированы для лиц с нарушением зрения;

- организации зарегистрированы на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Основным информационным дефицитом на большинстве сайтов организаций являются:

1) информация об учредителе организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

2) информация 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");

3) 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;

4) 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;

5) 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;

6) актуальная информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности на текущий год);

6) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации взаимодействия:

- по телефону (наличие контактных телефонов);

- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);

- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для online взаимодействия с руководителями и работниками организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в каждой организации обеспечено наличие и функционирование хотя бы двух дистанционных способов обратной связи (телефон, электронный адрес).

На всех сайтах, созданных на платформе Социального портала Чувашской Республики, имеется раздел "Часто задаваемые вопросы", но возможность подачи вопроса через сайт не функционирует.

Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие онлайн-анкеты для опроса граждан) представлена только на сайте БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР, но результаты опроса не отображаются на сайте.

Данные к расчету показателей 1.1. и 1.2 приведены в приложении 1.

## 5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность»

Оценка комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций социального обслуживания, проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий предоставления услуг **(Пкомф.усл)** использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1.Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги (**Пкомф.усл**) вычисляется по формуле:

**Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (7)**

где:

**Ткомф** – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений организации социальной сферы);

**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов. Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы вычисляется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Псоожид = Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** |  |
| **Чобщ** |

где

**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг

Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (**Пкомфуд)** вычисляется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(8)** |
| **Чобщ** |

где:

**Укомф** – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

**Чобщ** – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 2(**К2**) вычисляется по формуле:

**К2=(0,5×Пкомф.усл + 0,5×Пкомфуд) (9)**

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложения 2 и 4), заполним Таблицу .

**Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Значение показателя**  **2.1.**  **Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг** | **Значение показателя 2.2. Время ожидания предоставления услуги (Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью оказания услуги) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Значение показателя**  **2.3.**  **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы** | **Итого баллов по критерию 2**  **(К2)** |
| **Максимальный балл** | **30** | **40** | **30** | **100** |
| БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 37 | 29 | **96** |
| БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 40 | 30 | **94** |
| БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 40 | 30 | **94** |
| БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 40 | 28 | **92** |
| БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 28 | **98** |
| БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 40 | 29 | **93** |
| БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 40 | 29 | **93** |
| БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 30 | 39 | 29 | **97** |
| БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 30 | 38 | 28 | **96** |
| БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 27 | **97** |
| БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 30 | 38 | 29 | **97** |
| БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 27 | **97** |
| БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | 30 | 0 | 0 | **30** |
| Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 30 | 40 | 30 | **100** |
| Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 30 | 0 | 0 | **30** |
| Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 30 | 0 | 0 | **30** |
| ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 30 | 0 | 0 | **30** |
| ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 30 | 0 | 0 | **30** |
| Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | **30** | **40** | **30** | **100** |

**Выводы по результатам оценки (по критерию 2):**

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию комфортности условий, в которых оказывается социальное обслуживание, показал, что в организациях созданы и стараются создавать необходимые условия комфортности, получатели услуг высоко оценивают уровень условий, созданных для удобного и комфортного получения услуг. По результатам анализа 25 из 48 обследуемых организаций набрали максимально возможные 100 баллов.

По результатам опроса, наиболее часто встречающимся дефицитом условий комфортности является отсутствие постоянного доступа к питьевой воде; плохая транспортная доступность; отсутствие доступа к комфортной зоне отдыха или ожидания.

Для детального анализа приведены развёрнутые данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) и ведомость оценки индикаторов показателя 2.1. (Приложение 3).

## 5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов **(Поргдост)**используется формула:

**Поргдост = Торгдост × Соргдост, (10)**

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.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, (**Пуслугдост)** использовалась формула:

**Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (11)**

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.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)(Пдостуд) рассчитывалась по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пдостуд = (** | **Удост** | **) ×100,** | **(12)** |
| **Чинв** |

где

**Удост** – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

**Чинв** – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Общий результат по критерию 3 (К3) вычисляется по формуле:

**К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд) (13)**

В Таблице 8 на основании Приложений 2 и 3 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

**Таблица 8. Результаты по Критерию 3. Доступность деятельности организаций социального обслуживания для инвалидов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Значение показателя 3.1.** Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | **Значение показателя 3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | **Значение показателя**  **3.3.**  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | **Итого баллов по критерию 3** |
| **Максимальный балл** | **30** | **40** | **30** | **100** |
| БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 40 | 29 | **81** |
| БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 24 | 30 | **66** |
| БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 24 | 30 | **66** |
| БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 24 | 30 | **66** |
| БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 18 | 24 | 30 | **72** |
| БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 24 | 30 | **66** |
| БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 32 | 30 | **74** |
| БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 32 | 30 | **74** |
| БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 32 | 30 | **86** |
| АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 6 | 24 | 30 | **60** |
| БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 40 | 28 | **80** |
| БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 18 | 40 | 30 | **88** |
| БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 32 | 30 | **92** |
| БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 24 | 30 | **66** |
| БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 40 | 30 | **82** |
| БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 12 | 24 | 30 | **66** |
| БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 18 | 32 | 30 | **80** |
| БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 29 | **99** |
| БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 24 | 40 | 30 | **94** |
| БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 24 | 24 | 30 | **78** |
| БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 24 | 16 | 30 | **70** |
| БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 30 | 32 | 30 | **92** |
| БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 18 | 24 | 30 | **72** |
| БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 27 | **97** |
| БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 30 | 32 | 30 | **92** |
| БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 30 | 40 | 30 | **100** |
| БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 24 | 16 | 30 | **70** |
| КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 6 | 16 | 30 | **52** |
| БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 18 | 24 | 30 | **72** |
| БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 24 | 24 | 30 | **78** |
| БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 18 | 32 | 30 | **80** |
| БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 24 | 32 | 30 | **86** |
| БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 24 | 24 | 30 | **78** |
| БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 24 | 24 | 30 | **78** |
| ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 0 | 0 | 30 | **30** |
| Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 12 | 16 | 0 | **28** |
| Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 0 | 8 | 0 | **8** |
| ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 30 | 24 | 0 | **54** |
| ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | **0** | **0** | **30** | **30** |

**Выводы по результатам оценки (по критерию 3):**

По критерию "Доступность деятельности организаций социального обслуживания для инвалидов" 6 организаций набрали максимально возможные 100 баллов. В целом по результатам опроса получатели услуг, имеющие ограниченные возможности здоровья, высоко оценивают уровень условий доступности для инвалидов, созданных в обследуемых учреждениях социального обслуживания.

Для детального анализа приведены развёрнутые данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 3) и ведомость оценки индикаторов показателей 3.1. и 3.2 (Приложение 3).

## 5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций проводилась на основании 3 показателей. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **) ×100,** | **(14)** |
| **Чобщ** |

где

**Уперв.конт** – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя о услуги;

**Чобщ** – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **) × 100,** | **(15)** |
| **Чобщ** |

где

**Уоказ.услуг** – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

**Чобщ** – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **) × 100,** | **(16)** |
| **Чобщ** |

где

**Увежл.дист** – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

**Чобщ** – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 4 (К4) вычисляется по формуле:

**К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд) (17)**

**Таблица 9.Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Значение показателя 4.1.** Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **Значение показателя 4.2.**  Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **Значение показателя**  **4.3.** Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | **Итого баллов по критерию 4** |
| **Максимальный балл** | **40** | **40** | **20** | **100** |
| БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 39 | 40 | 20 | **99** |
| БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 0 | 20 | **60** |
| БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 35 | 35 | 20 | **91** |
| БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 19 | **99** |
| БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 39 | 39 | 20 | **98** |
| БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 5 | **85** |
| БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 38 | 38 | 4 | **79** |
| БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 38 | 39 | 20 | **96** |
| БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 40 | 40 | 20 | **100** |
| БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 40 | 40 | 20 | **100** |
| ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 40 | 40 | 20 | **100** |
| Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 40 | 40 | 20 | **100** |
| Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | **40** | **40** | **20** | **100** |

**Выводы по результатам оценки (по критерию 4):**

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает достаточно высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений социального обслуживания, что подтверждается результатами исследования.

## 5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций социального обслуживания»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг учитывались параметры:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) **(Преком):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(18)** |
| **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;

Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации **(Порг.услуд)**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(19)** |
| **Чобщ** |

где

**Уорг.усл** – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

**Чобщ** – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации **(Пуд):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(20)** |
| **Чобщ** |

где

**Ууд** – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

**Чобщ** – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 5 (**К5**) вычисляется по формуле:

**К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)(21)**

В Таблице 10 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 2).

**Таблица 10. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Значение показателя**  **5.1.** Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым | **Значение показателя**  **5.2.** Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации, графиком работы отдельных специалистов, навигацией внутри здания | **Значение показателя**  **5.3.** Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | **Итого баллов по критерию 5** |
| **Максимальный балл** | **30** | **20** | **50** | **100** |
| БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 29 | 19 | 50 | **99** |
| БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 28 | 20 | 50 | **98** |
| БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 26 | 20 | 50 | **96** |
| БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 29 | 20 | 49 | **98** |
| БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 28 | 19 | 47 | **95** |
| БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 28 | 20 | 50 | **98** |
| БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 30 | 20 | 50 | **100** |
| БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 30 | 20 | 50 | **100** |
| ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 30 | 20 | 50 | **100** |
| Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | 30 | 20 | 50 | **100** |

**Выводы по результатам оценки (по критерию 5):**

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг получателями услуг, 39 из 48 обследуемых организаций получили максимально возможные100 баллов по данному критерию.

# 6. Итоговая оценка качества условий осуществления организациями, осуществляющими деятельность в сфере социального обслуживания

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле:

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, *m* = 1...5;

- значения *m*-го критерия в баллах.

Итоговые оценки качества, полученные по результатам расчетов, представлены в таблице 11.

**Таблица 11. Итоговая оценка качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **Итоговая оценка** |
| 1 | БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 82 | 96 | 81 | 99 | 99 | **91** |
| 2 | БУ ЧР«Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 81 | 94 | 100 | 100 | 100 | **95** |
| 3 | БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 74 | 99 | 66 | 100 | 100 | **88** |
| 4 | БУ ЧР«Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 83 | 94 | 66 | 100 | 100 | **89** |
| 5 | БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 82 | 100 | 66 | 100 | 100 | **90** |
| 6 | БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 82 | 100 | 72 | 100 | 100 | **91** |
| 7 | БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 79 | 92 | 66 | 100 | 100 | **87** |
| 8 | БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 73 | 99 | 74 | 100 | 100 | **89** |
| 9 | БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 70 | 98 | 74 | 100 | 100 | **88** |
| 10 | БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 75 | 100 | 86 | 100 | 100 | **92** |
| 11 | АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 77 | 100 | 100 | 60 | 100 | **87** |
| 12 | БУ ЧР«Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 84 | 100 | 60 | 100 | 100 | **89** |
| 13 | БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 77 | 100 | 80 | 100 | 100 | **91** |
| 14 | БУ ЧР«Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР | 84 | 99 | 88 | 100 | 100 | **94** |
| 15 | БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 71 | 100 | 92 | 100 | 98 | **92** |
| 16 | БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 73 | 93 | 66 | 100 | 100 | **86** |
| 17 | БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 88 | 93 | 82 | 91 | 96 | **90** |
| 18 | БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 79 | 100 | 100 | 100 | 100 | **96** |
| 19 | БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 78 | 100 | 66 | 100 | 100 | **89** |
| 20 | БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 91 | 99 | 80 | 99 | 100 | **94** |
| 21 | БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 77 | 100 | 100 | 100 | 100 | **95** |
| 22 | АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 83 | 97 | 99 | 98 | 98 | **95** |
| 23 | БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР | 75 | 99 | 94 | 85 | 100 | **90** |
| 24 | БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 74 | 100 | 78 | 100 | 100 | **90** |
| 25 | БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР | 71 | 96 | 70 | 79 | 95 | **82** |
| 26 | БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР | 73 | 100 | 92 | 100 | 100 | **93** |
| 27 | БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 79 | 100 | 72 | 100 | 100 | **90** |
| 28 | БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР | 76 | 99 | 100 | 100 | 100 | **95** |
| 29 | БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР | 90 | 97 | 97 | 96 | 98 | **96** |
| 30 | БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР | 78 | 97 | 92 | 100 | 100 | **94** |
| 31 | БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР | 95 | 97 | 100 | 100 | 100 | **98** |
| 32 | БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР | 82 | 100 | 70 | 100 | 100 | **90** |
| 33 | КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР | 70 | 100 | 52 | 100 | 100 | **84** |
| 34 | БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 76 | 100 | 72 | 100 | 100 | **90** |
| 35 | БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 81 | 100 | 78 | 100 | 100 | **92** |
| 36 | БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 82 | 100 | 80 | 100 | 100 | **92** |
| 37 | БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 74 | 100 | 86 | 100 | 100 | **92** |
| 38 | БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 74 | 100 | 78 | 100 | 100 | **90** |
| 39 | БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР | 61 | 100 | 78 | 100 | 100 | **88** |
| 40 | ЧРОО  «Союз женщин Чувашии» | 26 | 30 | 0 | 0 | 0 | **11** |
| 41 | Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия») | 66 | 100 | 30 | 100 | 100 | **79** |
| 42 | Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 47 | 30 | 28 | 100 | 0 | **41** |
| 43 | Вурнарская местная организация ЧРО ООО «Всероссийское общество инвалидов» | 0 | 30 | 8 | 0 | 0 | **8** |
| 44 | ЧРО ООО «Российский Красный Крест» | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | **5** |
| 45 | АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого» | 34 | 30 | 54 | 0 | 0 | **24** |
| 46 | ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья» | 32 | 30 | 0 | 0 | 0 | **12** |
| 47 | Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | 40 | 30 | 30 | 100 | 100 | **60** |

## 6.1. Основные итоги оценки качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания

В соответствии с группировкой на сайте www.bus.gov.ru, определено 5 уровней оценки, приведенных в таблице 12:

**Таблица 12. Оценка итогового результата**

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровень** | **Баллы** |
| Высокий | 81-100 |
| Выше среднего | 61-80 |
| Средний | 40-60 |
| Ниже среднего | 20-39 |
| Низкий | 0-19 |

Как видим, полученные оценки качества условий оказания услуг являются достаточно высокими (диапазон полученных оценок государственными учреждениями варьируется от 82 до 98 баллов, что соответствует высокому уровню).

Рисунок 1. Рейтинг совокупной оценки организаций по критериям

Анализ результатов общей оценки в разрезе отдельных критериев в совокупности по всем организациям показывает, что наиболее высокую оценку получил критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность" (88 баллов). Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» и критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций» находятся на высоком уровне (по 87 баллов). Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» оценен в 71 балл. Самая низкая оценка в целом зафиксирована по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (70 баллов).

# 7. Рейтинг организаций по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

**Таблица 12. Рейтинг организаций по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Итоговая оценка** | **Место** |
| 1 | БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР; | 98 | 1 |
| 2 | БУ ЧР «Урмарский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 96 | 2 |
| 3 | БУ ЧР «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда ЧР; | 96 | 2 |
| 4 | АУ ЧР «Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 96 | 2 |
| 5 | БУ ЧР «Шумерлинский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 95 | 3 |
| 6 | АУ ЧР «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Чебоксары» Минтруда ЧР; | 95 | 3 |
| 7 | БУ ЧР «Аликовский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 95 | 3 |
| 8 | БУ ЧР «Новочебоксарский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР; | 95 | 3 |
| 9 | БУ ЧР «Центр социального обслуживания населения Чебоксарского района» Минтруда ЧР; | 94 | 4 |
| 10 | БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 94 | 4 |
| 11 | БУ ЧР «Кугесьский детский дом интернат для умственно отсталых детей» Минтруда ЧР; | 94 | 4 |
| 12 | БУ ЧР «Кугесьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР; | 93 | 5 |
| 13 | БУ ЧР«Калининский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 92 | 6 |
| 14 | БУ ЧР«Моргаушский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 92 | 6 |
| 15 | БУ ЧР«Шемуршинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 92 | 6 |
| 16 | БУ ЧР«Ибресинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 92 | 6 |
| 17 | БУ ЧР«Тарханский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 92 | 6 |
| 18 | БУ ЧР«Алатырский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 91 | 7 |
| 19 | БУ ЧР«Цивильский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 91 | 7 |
| 20 | БУ ЧР«Комсомольский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 91 | 7 |
| 21 | БУ ЧР «Ядринский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 22 | БУ ЧР «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вега» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 23 | БУ ЧР «Юськасинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 24 | БУ ЧР«Шомиковский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 25 | БУ ЧР «Алатырский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 26 | БУ ЧР«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 27 | БУ ЧР«Атратский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 28 | БУ ЧР«Ибресинский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 90 | 8 |
| 29 | БУ ЧР«Красночетайский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 89 | 9 |
| 30 | БУ ЧР «Порецкий центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 89 | 9 |
| 31 | БУ ЧР «Козловский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 89 | 9 |
| 32 | БУ ЧР «Вурнарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 89 | 9 |
| 33 | БУ ЧР«Мариинско-Посадский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 88 | 8 |
| 34 | БУ ЧР«Карабай-Шемуршинский психоневрологический интернат» Минтруда ЧР; | 88 | 8 |
| 35 | БУ ЧР«Батыревский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 88 | 8 |
| 36 | БУ ЧР«Красноармейский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 87 | 9 |
| 37 | АУ ЧР«Новочебоксарский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 87 | 9 |
| 38 | БУ ЧР«Яльчикский центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР; | 86 | 10 |
| 39 | КУ ЧР «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» Минтруда ЧР; | 84 | 11 |
| 40 | БУ ЧР «Каршлыхский дом-интернат для ветеранов войны и труда» Минтруда ЧР; | 82 | 12 |
| 41 | Фонд поддержки социальных и культурных программ Чувашии (Фонд «Чувашия»); | 79 | 13 |
| 42 | Благотворительный фонд Чувашского Республиканского совета женщин | 74 | 14 |
| 43 | Благотворительный фонд помощи детям с неизлечимыми заболеваниями имени Ани Чижовой | 41 | 15 |
| 44 | АНО «Центр помощи детям-инвалидам во имя святителя Луки Войно-Яснецкого»; | 24 | 16 |
| 45 | ЧРОО помощи детям с расстройствами аутического спектра «Крылья»; | 12 | 17 |
| 46 | ЧРОО  «Союз женщин Чувашии»; | 11 | 18 |
| 47 | Вурнарская местная организация Чувашской региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» | 8 | 19 |
| 48 | ЧРО ООО «Российский Красный Крест»; | 5 | 20 |

# 8. Основные недостатки в работе учреждений социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Изучение и анализ официальной информации об условиях осуществления деятельности организациями, размещенной в открытых источниках - на официальных сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания Чувашской Республики показал, что основным информационным дефицитом на большинстве сайтов организаций являются:

1) информация об учредителе организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

2) информация 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");

3) 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;

4) 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;

5) 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;

6) актуальная информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности на текущий год);

6) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

На всех сайтах, созданных на платформе Социального портала Чувашской Республики, имеется раздел "Часто задаваемые вопросы", но возможность подачи вопроса через сайт не функционирует.

Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие онлайн-анкеты для опроса граждан) представлена только на сайте БУ ЧР «Канашский комплексный центр социального обслуживания населения» Минтруда ЧР, но результаты опроса не отображаются на сайте.

По результатам опроса получателей услуг, наиболее часто встречающимся дефицитом условий комфортности является отсутствие постоянного доступа к питьевой воде; плохая транспортная доступность; недостаточно комфортные условия зоны отдыха и ожидания.

# 9. Рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности учреждений социального обслуживания

1) Повышение уровня открытости и доступности информации об учреждениях:

**-** проводить регулярный мониторинг и актуализацию информации на информационных стендах и официальных сайтах организаций в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;

- обеспечить функционирование электронных сервисов для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам, раздела "Часто задаваемые вопросы";

- обеспечить постоянное функционирование технической возможности выражения мнения получателей услуг о качестве предоставляемых услуг на сайтах организаций (опроса граждан) для своевременного реагирования и устранения недостатков в деятельности.

2) Повышение уровня комфортности условий предоставления услуг:

- принять меры по обеспечению бесперебойному доступу к питьевой воде в организациях; обновить мебель в зонах отдыха и ожидания.

3) Дальнейшее создание условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.