**Отчет**

по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Липецкой области, формированию проектов рейтингов организаций социального обслуживания.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «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» от 21.07.2014 N 256-ФЗ, Приказа министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», в рамках исполнения государственного контракта на оказание услуг по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Липецкой области, формированию проектов рейтингов организаций социального обслуживания № 0146200001917000022-17, организацией-оператором автономной некоммерческой организацией «Центр поддержки и развития социально ориентированных некоммерческих организаций» проведены:

* сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в 24 учреждениях социального обслуживания населения Липецкой области;
* анкетирование получателей услуг, по анкетам, разработанным в соответствии с методическими рекомендациями министерства труда и социальной защиты РФ.

Получение персональных данных о получателях социальных услуг, принимающих участие в исследовании, и их обработка осуществлялась с соблюдением принципов и правил, установленных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Независимая оценка качества оказания социальных услуг в учреждениях социальной защиты Липецкой области проводилась в целях:

* улучшения информированности получателей услуг о качестве работы учреждений социального обслуживания;
* повышения качества, предоставляемых учреждениями социальных услуг;
* установления диалога между учреждениями и гражданами-получателями услуг.

В ходе реализации трехэтапной процедуры независимой оценки качества оказания социальных услуг организацией-оператором проведена следующая работа по:

* выявлению и анализу практики учреждения предоставления услуг в социальной сфере;
* сбору сведений от получателей услуг учреждений и о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
* выявлению соответствия представления информации о работе учреждения критериям полноты, актуальности и удобства для получателей услуг;
* интерпретации и оценке полученных данных, а также построению рейтингов учреждений;
* формулированию предложений по повышению качества работы учреждений;
* выявлению эффективных инновационных технологий по социальному сопровождению отдельных категорий граждан.

При этом основными критериями независимой оценки качества считались:

* открытость и доступность информации об учреждении;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения людьми с ограниченными возможностями здоровья;
* время ожидания предоставления услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
* удовлетворенность граждан оказанными услугами.

С целью сохранения объективности, проводимой независимой оценки качества оказания социальных услуг, составление анкет, включающих ключевые показатели по всем основным критериям оценки качества, а соответственно, и рейтингование учреждений, осуществлялись с учетом типов организаций (стационарного и надомного социального обслуживания).

Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

в сфере социального обслуживания Липецкой области, проводилась со 2 мая по 30 июля 2017 г., согласно календарному плану:

**Таблица 1. Календарный план:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ этапа** | **Наименование этапа** | **Сроки оказания услуг по этапу** |
| 1 | Подготовка методических материалов по организации сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания населения | 5 дней |
| 2 | Подготовка к проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Липецкой области | 5 дней |
| 3 | Сбор, обработка и анализ анкетирования населения о качестве предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Липецкой области | 30 дней |
| 4 | Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания населения, расположенными на территории Липецкой области и рейтингов организаций социального обслуживания населения | 30 дней |

Независимой экспертной оценке качества оказания социальных услуг были подвержены 24 учреждения социальной защиты, в числе которых 20 территориальных центров.

**Таблица 2. Перечень территориальных центров.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название** | **Адрес** |
| 1 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по Воловскому району» | 399580, Липецкая  обл., Воловский р-н, с. Волово ул. Ленина, д. 5а |
| 2 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Грязинскому   району» | 399056, Липецкая обл.,  г. Грязи, ул. 1 Конная, д. 1а |
| 3 | ОБУ  «Центр социальной защиты населения по  Данковскому району» | 399850, Липецкая обл., г. Данков,  ул. Урицкого, д. 27 |
| 4 | ОБУ  «Центр социальной защиты населения по  Добровскому   району» | 399140,  Липецкая обл., с. Доброе, ул. Интернациональная, д. 17 |
| 5 | ОБУ  «Центр социальной защиты населения по  Добринскому  району» | 399431, Липецкая обл., Добринский р-н, п. Добринка,  ул. Советская, д. 27 |
| 6 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Долгоруковскому району» | 399510, Липецкая обл., с. Долгоруково, ул. Тимирязева, д. 6 |
| 7 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Елецкому   району» | 399770, Липецкая обл., г. Елец,  ул. Ленина, д.108 |
| 8 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Задонскому району» | 399200, Липецкая обл., г. Задонск, ул. Крупской, д. 49а |
| 9 | ОБУ  «Центр социальной защиты населения по  Измалковскому   району» | 399000, Липецкая обл., с. Измалково, ул. Ленина, д. 29 |
| 10 | ОБУ  «Центр социальной защиты населения по Краснинскому  району» | 399660, Липецкая обл., Краснинский район, пос. Краснинский, ул. Социалистическая, д. 31а |
| 11 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по Лебедянскому  району» | 399610, Липецкая обл., г. Лебедянь, ул. Мира, д. 16 |
| 12 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Лев-Толстовскому   району» | 399870, Липецкая обл., пгт Лев Толстой, ул. Слонского, д.10 |
| 13 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Липецкому району» | 398037, Липецкая обл., г. Липецк,  ул. Боевой проезд, д. 28 |
| 14 | ОБУ  «Центр социальной защиты населения по  Становлянскому району» | 399710, Липецкая обл., Становлянский район, с. Становое,  ул. Ленина, д.1 |
| 15 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по Тербунскому   району» | 399540, Липецкая обл., Тербунский р-н, с. Тербуны, ул. Ленина, д. 104 |
| 16 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Усманскому району» | 399370, Липецкая обл., г. Усмань,  ул. Советская, д.18-а |
| 17 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по  Хлевенскому  району» | 399260, Липецкая обл., Хлевенский район, с. Хлевное, ул. Свободы, д. 53 |
| 18 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по Чаплыгинскому району» | 399900, Липецкая обл., г. Чаплыгин, ул. Первомайская, д. 23 |
| 19 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по городу Ельцу» | 399770,  Липецкая обл., г. Елец,  ул. Коммунаров, д. 9 |
| 20 | ОБУ «Центр социальной защиты населения по городу  Липецку» | 398600 г. Липецк, ул. Зегеля, д. 2 |

А также, 4 учреждения стационарного типа.

**Таблица 3. Перечень стационарных учреждений.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название** | **Адрес** |
| 1 | ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат» | 399770, Липецкая область, г. Елец, ул. Елецкая, 4 |
| 2 | ОГБУ «Дёмкинский психоневрологический интернат» | 399948, Липецкая область, Чаплыгинский район, с.Демкино, ул. Индом, 399 |
| 3 | ОГБУ  «Ламской дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 399704, Липецкая область, Становлянский район, с. Ламское, ул. Школьная, 20 |
| 4 | ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка» | 398005, г. Липецк, п. Сухоборье |

**Инструментарий исследования.**

В ходе сбора информации для проведения независимой оценки организаций социального обслуживания использовались следующие методы исследования.

Натурные наблюдения - описательный исследовательский метод, направленный на выявление и регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте оценке по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретной организации, оказывающей услугу. В данном случае натурное наблюдение направлено на выявление соответствия реальной ситуации, проводящихся процессов и среды деятельности, существующих в организации, разработанным критериям.

Эксперимент (потребительский эксперимент, «контрольная закупка») - непосредственное прохождение процедуры взаимодействия с организациями от имени получателя услуги (его представителя, заинтересованного лица и т.п.). В процессе эксперимента опытным путем исследуется практика взаимодействия организации и лица, получающего услугу, выявляются и фиксируются проявления проблем, возникающие в процессе взаимодействия, для последующего описания, оценки и разработки рекомендаций по корректировки значимых для целей оценки совершенствования деятельности организаций, предоставляющих услуги, параметров взаимодействия.

Опрос получателей услуг, посетителей организаций, а также их законных представителей - качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, предпочтений и отношения к деятельности организации, предоставляющей услуги. В данном случае использовался вид опроса «анкетирование».

Исследование 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 посетителей Интернет-сайта.

Анализ документов организации социального обслуживания. Данный метод исследования заключается в запросе необходимых для анализа документов и их изучении при посещении организации. Метод позволяет получить информацию о качестве ведения документации, соотнести документированную информацию и реальную практику оказания услуг в организации социального обслуживания.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

-2800 опросов, в виде анкетирования индивидуальных пользователей социальных услуг;

-24 эксперимента – «контрольных закупок» (метод непосредственного прохождения процедур исследователем услуги), в виде контрольных звонков и обращений на интернет-ресурс в учреждения социального обслуживания;

-24 натурных наблюдения в местах предоставления услуг – организациях социального обеспечения.

Исследование интернет-сайтов организаций социального обслуживания проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

**Оценка качества предоставляемых услуг социальными учреждениями Липецкой области.**

Результаты проведения независимой оценки показали высокий уровень качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению Липецкой области.

Результаты независимой оценки качества позволили выявить сильные стороны деятельности учреждений социального обслуживания.

Следует отметить общее положительное впечатление в результате проведенных визитов в оцениваемые организации, высокий уровень ответственности руководителей, нацеленность на эффективность и результат. Во всех оцениваемых организациях, сотрудники активно вовлечены в служебную деятельность, налицо высокая мотивированность персонала.

Оставляет общее хорошее впечатление системность и преобладание позитивных показателей работы трудовых коллективов, как следствие выполняемых ими норм и правил работы организаций социального обслуживания в РФ.

Налицо общая положительная динамика развития. Наряду с достоинствами результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания. Среди общих недочетов стоит отметить:

* не во всех организациях оборудованы входные зоны и санитарно-гигиенические помещения для маломобильных групп населения;
* не во всех организациях информационные стенды располагаются в общедоступных местах;
* отсутствие информации о возможности воспользоваться «Книгой отзывов» в некоторых учреждениях.
* В большинство учреждений невозможно дозвониться с первого раза, что существенно повлияло на их рейтинг в данном исследовании.

**Общие выводы по блокам критериев.**

***Информационная открытость.***

В целом критерий «Информационная открытость» можно охарактеризовать как высокий. У всех учреждений, в которых проводилась НОК, имеются информационные сайты, выполненные в едином стиле. На сайтах представлена информация, соответствующая требованиям приказа № 995н от 8.12.2014г. Имеется альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

На высоком уровне находится показатель «соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"». Во всех 100% учреждений, подверженных НОК, информация о деятельности соответствует.

Наиболее распространенным недочетом является недостаточное количество результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания.

***Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.***

Оценки, поставленные по данному блоку показателей, можно охарактеризовать как средние. 9 учреждений из 24 получили 7 баллов (из 7 возможных), оценки остальных учреждений колеблются в диапазоне от 3 до 6,9. Такой разброс обусловлен тем, что во многих учреждениях, особенно в сельских, отсутствует необходимое оборудование для инвалидов.

***Время ожидания предоставления услуги.***

Данный блок показателей относился лишь к территориальным центрам социальной защиты и в целом был оценен достаточно высоко. Большинство респондентов отмечали, что в очереди им приходилось ожидать приема меньше 15 минут.

***Оценка работы сотрудников организации***.

Данный блок включал 3 критерия. 22 учреждения из 24 получили высший балл по данному критерию. Разброс баллов между учреждениями составляет 0,1 балла. Получатели услуг всех учреждений высоко оценили компетентность, вежливость, доброту и доброжелательность персонала. За предоставленную информацию о сотрудниках, прошедших повышение квалификации в последние 3 года были получены также высокие баллы.

***Удовлетворенность качеством предоставления услуг.***

Оценки по данному блоку выносились в основном на основании результатов опроса получателей услуг. В целом степень удовлетворенности получателей услуг можно оценить, как высокую. Все показатели были положительно оценены более чем 75% получателей. Основные несоответствия критериям связаны с недовольством у незначительного процента опрошенных оплатой услуг. Жалобы на качество предоставления услуги отмечены лишь в реабилитационно-оздоровительном центре «Лесная сказка».

**ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»**

Елецкий психоневрологический интернат занимает 1 место итогового рейтинга учреждений психоневрологического типа социальной защиты Липецкой области.

Среди достоинств работы учреждения следует отметить:

* Направленность работы всех специалистов учреждения на конкретного клиента.
* Стремление создать достойные условия жизни подопечных
* Стилизация каждой палаты с учетом индивидуальности жильца

Недостатков выявлено не было.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Полученные баллы по блоку | Макс. Балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | **15** | **15** |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | **8** | **8** |
| 3.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | **3** | **3** |
| 4.Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | **5** | **5** |
| **ИТОГО** | **31** | **31** |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ1** | **100%** | |

**ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | Количество набранных баллов |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений [показателей 1.1](#P48) - [1.3](#P82)) | **3** |
| 1.1. | "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" | баллы | от 0 до 1 | 1 |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [части 3 статьи 13](consultantplus://offline/ref=F3578CD3C818CD31642C3FE3FB54F3A7FDCEDBB4217761751BEED817B1752AF1787F11C5155ECB4EpBT2J) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |  |
| от 30 до 60% | 0,6 |  |
| от 60 до 90% | 0,9 |  |
| от 90 до 100% | 1 |  |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | **1** |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений [показателей 3.1](#P103) - [3.2](#P110)) | **2** |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений [показателей 4.1](#P124) - [4.2](#P131)) | **2** |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений [показателей 5.1](#P145) - [5.3](#P159)) | **3** |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений [показателей 6.1](#P173) - [6.3](#P187)) | **3** |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: |  | Максимальное значение 4 балла (сумма значений [показателей 1.1](#P210) - [1.4](#P231)) | **4** |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована/не оборудована | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/частично доступны/не доступны | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/частично доступно/не доступно | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | **1** |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений [показателей 2.1](#P331) - [2.12](#P415) в баллах | **1** |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб | 0 | **1** |
| менее 5 жалоб | 0,5 |
| жалоб не зарегистрировано | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | **1** |