

# **ОТЧЕТ**

**по итогам исследования по сбору и  
обобщению информации о качестве  
условий оказания услуг организациями  
социального обслуживания,  
расположенными на территории  
Краснодарского края, в 2018 году**

**Краснодар, 2018**

## **Введение**

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и тех, которые оказываются учреждениями и организациями социальной сферы, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество предоставления социальных услуг вообще, повышен уровень практических возможностей организации, оказывающей социальные услуги населению, и, прежде всего, таких его категорий, как одинокие престарелые, как дети и подростки, оставшиеся без попечения родителей, и другие категории граждан, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей социальных услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается социальное учреждение. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

## Глава 1. Программа исследования

Социальная сфера и качество жизни являются публичными целями государства, региональных и ведомственных органов власти, достижение которых оценивается самим обществом. В связи с этим измерения качества основаны на мнениях, где достаточно сложно говорить о точности. Более качественными предполагаются оценки экспертов, т.е. квалифицированных аналитиков, однако полноценная экспертиза представляет собой более глубокое исследование. Вследствие этого используются мнения сообществ, выполняющих в том числе функции экспертов, но не являющиеся ими в профессиональном смысле слова.

В различных отраслях экономики, в том числе и в социальной сфере, проводится мониторинг и рассчитываются рейтинги, информация по которым находится в открытом доступе. Такая деятельность в принципе стала возможной с появлением информационных технологий и уменьшения информационной асимметрии.

В настоящее время очевидна тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, что находит выражение в разработке более унифицированных стандартов и механизмов оценки эффективности работы на уровне отдельных работников и учреждений в целом. В той модели социальной политики и социального обслуживания, которая развивается в России сегодня, значение оценки необычайно быстро возрастает, причем, все большая роль отводится получателям услуг, их мнению и влиянию на развитие социального обслуживания. Немаловажным также является и оценка деятельности учреждений социальной сферы общественными организациями и движениями, получающими в современном российском обществе все большую значимость. Система оценки качества предоставления социальных услуг становится инструментом управления государственными (муниципальными) и негосударственными организациями<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред.: Н. В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М. : Московский общественный

Основной целью оказания услуг является проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями согласно перечню организаций, утвержденному Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Краснодарского края в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Реализация поставленной цели осуществляется путем решения следующих задач:

1) Проведение социологических опросов получателей социальных услуг осуществляется посредством анкетирования и телефонного опроса по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями;

в организациях, оказывающих услуги в форме социального обслуживания на дому минимальное количество опрошиваемых лиц – 1 процент от общего числа получателей социальных услуг, обслуживаемых в исследуемой организации, но не меньше 10 получателей социальных услуг, в том числе не менее 2 процентов от общего количества получателей социальных услуг, обслуживаемых в исследуемой организации проживающих в сельской местности;

в полустационарной форме социального обслуживания минимальное количество опрошиваемых лиц – 5 процентов получателей социальных услуг от общего количества получателей социальных услуг, обслуживаемых в исследуемой организации;

в стационарной форме социального обслуживания (общего типа) минимальное количество опрошиваемых лиц – 5 процентов от общего количества получателей социальных услуг, обслуживаемых в исследуемой организации (законных представителей) от общего числа получателей социальных услуг.

2) Проведение анализа официальных сайтов организаций на соответствие размещенной информации о деятельности этих организаций перечню информации и требованиям к ней, установленными: статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 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)»

3) Проведение мониторинга условий оказания услуг, который включает оценку:

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

- обеспечения комфортных условий предоставления социальных услуг; оборудования территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими получателями услуг.

4) Разработка и согласование графика очного анкетирования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

5) Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

6) Соблюдение корректного поведения в отношении получателей социальных услуг и работников учреждений при сборе информации и проведении социологических опросов.

7) Сбор статистических данных.

8) Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

9) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

10) Предоставление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в Общественный совет в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета, презентации.

11) Построение рейтинга оцениваемых организаций социального обслуживания.

12) Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Краснодарского края.

### **Методики и инструментарий сбора первичной информации**

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания включает четыре последовательных этапа:

- 1) организационный этап;
- 2) подготовительный этап;
- 3) основной этап;
- 4) аналитический этап.

### **Организационный этап**

На организационном этапе Общественный совет определяет:

- перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов в текущем периоде;
- показатели качества работы организаций социального обслуживания;
- методы сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

Перечень организаций социального обслуживания формируются в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

- типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);
- видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;
- видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;
- категорий получателей социальных услуг.

Исходя из технического задания в текущем, 2018 году, общественным советом при Министерстве труда и социального развития Краснодарского края определены следующие учреждения социального обслуживания.

### **Предоставление информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году государственного бюджетного учреждения социального**

## **обслуживания Краснодарского края «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ» (352762, Брюховецкий район, х. Привольный, ул. Центральная, д. 9, тел./факс 8(86156) 45-0-84),  
<http://bruhoveckiy-dipi.ru/>

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

*Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – клиентов государственных учреждений, предоставляющих социальные услуги.* При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, получающих услуги в государственных учреждениях социального обслуживания. Расчет выборки производится, исходя из формы обслуживания – стационарной и полустационарной.

### **Количество респондентов, принявших участие в анкетировании**

В опросе респондентов приняли участие 2 374 человека, заполнившие анкеты (опросники). Респондентами явились целевые группы – получатели социальных услуг в стационарной форме, полустационарной и надомной форме, а также (в отдельных случаях) родственники получателей услуг, родители детей, получателей социальных услуг, лиц, их замещающих, опекуны получателей социальных услуг.

Независимая оценка проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных 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» с учетом



типов организаций и форм социального обслуживания. Дополнительных критериев и показателей в 2018 году общественный совет при Министерстве труда и социального развития Краснодарского края не утверждал.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений социального обслуживания Краснодарского края деятельностью учреждений социального обслуживания Краснодарского края в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);

- удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;

- удовлетворенность промежутком времени ожидания предоставления социальной услуги;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия

- удовлетворенность организационными условиями оказания услуг;

- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Для стандартизации прямых оценок получателей услуг используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений социального обслуживания Краснодарского края в целом, а

также показателя информационной открытости учреждений социального обслуживания Краснодарского края в целом рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» ( $K_{yi}$ ). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

$K_{yi} = 0$  - показывает, что в общественном мнении получателей социальных услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 0 >$  - в общественном мнении получателей социальных услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.  $K_{yi}$ , равное 100 – говорит о том, что получатели социальных услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = < 0$  – в общественном мнении получателей социальных услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило, что они не удовлетворены практическими результатами работы учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.  $K_{yi} = -100$  – говорит о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг не удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):**

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами [<\\*>](#):

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

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

раздела "Часто задаваемые вопросы";

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

2) Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

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

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

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

#### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при

непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Аналитический этап**

На аналитическом этапе организация-оператор проводит анализ документов (актов), предоставленных экспертными комиссиями. Данный анализ направлен на:

- 1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;
- 2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;
- 3) выявление особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;
- 4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей (рассматриваются результаты проведенного исследования с результатами исследования предыдущего года, если таковые имеются);
- 5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- 6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания в баллах и формирование рейтинга.

Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень организаций для проведения независимой оценки, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы в баллах. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую оценку качества работы, присваивается 1-й номер. Организации в промежутке интегральных оценок до 90,0 присваивается порядковый номер 2.

## **Методика расчета показателей качества работы учреждений социальной сферы**

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

### **Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг**

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.



2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

Таблица 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
						в баллах
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества)	1-100 баллов	

						Максимальное значение
№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке актами	размещенных материалов в % от количества материалов, размещенных на официальном сайте организации в сети "Интернет" (индикаторы параметров размещения которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	Значение параметров в баллах	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещенных на официальном сайте организации в сети "Интернет» является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
1.2.	Наличие и	30%	1.2.1. Наличие	- отсутствуют	0 баллов	100

						Максимальное значение
№ п/п	Показатели функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	Значимость показателя	и функционирования на сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	оказываемым услугам и пр.).	зател я	предложения;			
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
			- иного электронного сервиса	- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2.	доля	0-100	

						Максимальное значение
№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах баллов
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость	Параметры, подлежащие	Индикаторы параметров	Значение параметр ов в	Макси- мально е значен ие
	нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об	пока- зател я	(оценке) оборудованной соответствующ ей мебелью;	оценки	баллах	
	утверждении показателей независимой оценки качества).		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырёх условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использовани ем сети «Интернет» на официальном	- наличие пяти условий	80 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			сайте организации и пр.);			
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от	0-100 баллов	100 баллов

		Значи- мость	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
№ п/п	Показатели	ь пока- зател я				
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-	- наличие четырех	80 баллов	



№	Показатели	Значимость	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра	Максимальное значение
п/п		Б показ-			ов в баллах	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления		- возможность предоставлени	- наличие двух условий	40 баллов	

№		Значимость	Параметры,	Индикаторы	Значение параметр	Максимальное значение
п/п	Показатели инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Б показатель	подлежащие оценке слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	параметров оценки	ов в баллах	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в %	30%	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для	доля получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	100 баллов

		Знач				Максимальное значение	
№ п/п	Показатели от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	и-мост ь показател я	Параметры, подлежащие оценке инвалидов	доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100 %</b>					<b>100 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»</b>						
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%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	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)		0-100 баллов	100 баллов

						Максимальное значение
№ п/п 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).	Значимость показателей 40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Значение параметров в баллах 0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100 баллов

						Максимальное значение
№ п/п	Показатели	Значимость показателя	(подачи электронного обращения/параметры, подлежащие оценке, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	Индикаторы параметров оценки получателей услуг, переведенных в баллы)	Значение параметров в баллах	
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
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%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей	20%	5.2.1.	доля	0-100	100

		Значи-			Значение	Максимальное значение
№ п/п	Показатели	мост ь показател я	Параметры подлежащие оценке: удовлетворенн ость получателей услуг организационн ыми условиями оказания услуг, например:	Индикаторы параметров получателей услуг, удовлетворенн ых организационн ыми условиями предоставления	параметр ов в баллах	
	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации;	услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	баллов
			- графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенн ых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>

## Учреждения стационарной формы обслуживания

Исследование проведено с охватом 74 учреждений социального обслуживания Краснодарского края, оказывающих услуги в форме стационарного обслуживания. Из них 1 оздоровительный центр, 1 центр социальной адаптации, 20 домов-интернатов для престарелых и инвалидов, 1 геронтологический центр, 18 психоневрологических интернатов, 1 реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, 1 дом милосердия, 2 детских дома-интерната для умственно отсталых детей, 1 кризисный центр помощи женщинам, 24 социально-реабилитационных центра для несовершеннолетних, 4 детских дома для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с дополнительным образованием.

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Сочинский социально-оздоровительный центр граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации» является одним из основных в списке учреждений социального обслуживания, деятельность которых направлена на продление возможности самореализации гражданами пожилого возраст и инвалидами своих жизненно важных потребностей путем проведения социально-оздоровительных и профилактических мероприятий по укреплению здоровья, повышения физической активности, а также нормализации психического статуса. Основной целью деятельности центра социальной адаптации является оказание бесплатной помощи лицам без определенного места жительства старше 18 лет, а также гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Дома-интернаты для

престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты призваны способствовать осуществлению социальной защиты проживающих в учреждении граждан путем стабильного материально-бытового обеспечения, созданию для них достойных условий жизни и благоприятного морального и психологического климата. СРЦН оказывают помощь детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. СРЦН работают с трудными подростками, детьми, находящимися в социально опасном положении. Деятельность данных организаций осуществляется в стационарной форме (временное проживание несовершеннолетних, оказавшихся без попечения взрослых, либо в ситуациях, когда проживание в семье невозможно или нежелательно). Дома-интернаты для умственно отсталых детей способствуют осуществлению социальной поддержки детей-инвалидов, проживающих в учреждении, путем стабильного материально-бытового обеспечения и создания наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности. Детские дома для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с дополнительным образованием обеспечивают современный комфортный уровень жизни детей и их разностороннее развитие.

## **1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

**1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»**

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	30



**1.2. Показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»**

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	30

**1.3 Показатель «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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»**

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	40

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

**2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»**

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	30

## 2.2. Показатель «Время ожидания предоставления услуги»

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	40

## 2.3. Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	30

## 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	30

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

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	40

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»**

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

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	40

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

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	40

**4.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК	100	100	20

	«Брюховецкий специальный ДИПИ»			
--	-----------------------------------	--	--	--

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	30

**5.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	20

**5.3. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

п/п	№ Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	50

### Учреждения полустационарной формы обслуживания

По полустационарной форме обслуживания исследовано 32 учреждения – реабилитационных центров и комплексных центров реабилитации инвалидов.

Основные задачи реабилитационных центров для детей-инвалидов - это снижение степени тяжести функциональной зависимости ребенка-инвалида от окружающих, профилактика детской инвалидности и сохранение возможности жизнедеятельности в родной семье. Центры реабилитации инвалидов взрослых реализуют комплекс социально-реабилитационных услуг, с применением технологии здорового образа жизни, направленные на

восстановление социального статуса инвалида, его социальную адаптацию и интеграцию в общество, восстановление жизненно важных умений и навыков самообслуживания.

**Итоговые показатели по всем группам (стационарное обслуживание)**

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров	Место в рейтинге
1.	ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный ДИПИ»	100	100	1

**ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС**

**по анализу удовлетворенности качеством условий оказания  
социальных услуг в организациях социального обслуживания,  
расположенных на территории Краснодарского края  
(для всех форм социального обслуживания)**

Ответили респондентов всего - 997 (100%), в том числе по надомной форме обслуживания 997(100%), стационарной 0 (0%), полустационарной 0(0%)

В надомной форме обслуживания 984(98,70%) получатели услуг, 13(1,30%) родители или иные законные представители.

В полустационарной 0(0%), 0(0%)

В стационарной 0(0%), 0(0%)

Вопрос 1 «Как Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее информационных стендах?»

В надомной форме: Да 943(94,59%) Нет 4(0,4%) Затрудняюсь ответить 50(5,01%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 2 «Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте?»

В надомной форме: Да 828(83,3%) Нет 33(3,30%) Затрудняюсь ответить 136(13,64%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 3 «В соответствии с записью на прием, консультацию или графиком прихода социального работника на дом своевременно ли Вам предоставили услугу?»

В надомной форме: Да 993(99,60%) Нет 1(0,10%) Затрудняюсь ответить 3(0,30%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 4 «Считаете ли Вы условия предоставления услуг комфортными?»

В надомной форме: Да 988(99,10%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 9(0,90%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 5 «Считаете ли Вы, что услуги, оказываемые организацией, доступны для инвалидов?»

В надомной форме: Да 987(98,90%) Нет 1(0,10%) Затрудняюсь ответить 10(1%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 6 «При личном обращении в организацию работники, обеспечивающие первичный контакт и информирование, показались Вам доброжелательными и вежливыми?»

В надомной форме: Да 980(98,3%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 17(1,7%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 7 «На Ваш взгляд, работники, непосредственно оказывающие социальные услуги, доброжелательны и вежливы?»

В надомной форме: Да 994(99,70%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 3(0,30%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 8 «Считаете ли Вы, что при обращении в организацию по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации консультация была оказана доброжелательно и вежливо?»

В надомной форме: Да 937(93,99%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 60(6,01%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 9 «Могли бы Вы порекомендовать именно эту организацию своим родственникам и знакомым, если бы перед ними стоял вопрос выбора?»

В надомной форме: Да 995(99,80%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 2(0,20%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)



Вопрос 10 «Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг, например, графиком работы организации или графиком прихода социального работника на дом?»

В надомной форме: Да 995(99,80%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 2(0,20%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

Вопрос 11 «В целом Вы довольны условиями оказания услуг в этой организации?»

В надомной форме: Да 995(99,80%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 2(0,20%)

В полустационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

В стационарной: Да 0(0%) Нет 0(0%) Затрудняюсь ответить 0(0%)

### **Заключение**

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы, подведомственными **Министерству труда и социального развития Краснодарского края**. Средний балл по отрасли составляет 99,8.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные и муниципальные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством труда и социального развития

Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей социальных услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа учреждений социальной сферы, подведомственных **Министерству труда и социального развития Краснодарского края.**