

УТВЕРЖДАЮ:
Государственный заказчик:
Министерство социального развития
Пермского края



/Санников Д.М./

СОГЛАСОВАНО:
Исполнитель:
Общество с ограниченной
ответственностью «АБВ»



/Шмурак А.Л./

Программа исследования

проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания
Пермского края

Пермь, 2022

Содержание

Проблема исследования	3
Цели и задачи исследования	4
План проведения работ	5
Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения	7
Приложение 1	12
Приложение 2	14
Приложение 3	32
Приложение 4	36

Проблема исследования

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и иных видов социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в установленном порядке.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края.

Цели и задачи исследования

Объект исследования:

- 17 организаций социального обслуживания населения Пермского края, согласно Приложению № 1.

- 1436 получателей социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (количество респондентов, в соответствии с прилагаемым перечнем организаций).

Предмет исследования: качество работы организаций социального обслуживания Пермского края;

Цели исследования:

Целью независимой оценки качества является предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также повышение качества их деятельности:

1) гражданам:

для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) организациям социального обслуживания:

в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности.

3) заинтересованным организациям:

для выработки совместных действий по улучшению качества условий оказания услуг, методов и форм социальной работы и др.;

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке планов и программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания и т.д.

Задачи:

- оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;

- определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания;

- выявление основных недостатков в работе организаций социального обслуживания;

- формирование выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания;

- формирование рейтингов организаций социального обслуживания по каждому из показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий

оказания услуг организациями социального обслуживания, и формирование общего рейтинга организаций социального обслуживания:

– систематизация выявленных проблем по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

План проведения работ

1 этап: Подготовительный.

а) определение методов и каналов сбора первичной информации, с учётом специфики отдельных типов учреждений, особенностей получателей социальных услуг;

б) разработка анкеты (в зависимости от типа организации, особенностей получателей социальных услуг, с учётом рекомендуемого образца анкеты, установленного приложением к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н), и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных;

в) разработка программы исследования, включая методику и инструментарий сбора первичной информации по отдельным типам организаций социального обслуживания с учётом их специфики, особенностей получателей социальных услуг, рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента), порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных; представление её заказчику в отпечатанном виде (прошитой, пронумерованной, скреплённой печатью и подписью исполнителя) и на электронном носителе лично представителем исполнителя;

2 этап: «Полевой». Сбор и обобщение информации.

а) выезд в каждую организацию социального обслуживания с посещением всех ее структурных подразделений (филиалов) для проведения включенного структурированного наблюдения и фиксации в протокол наблюдения первичной информации, фотографирования наблюдаемых параметров, в том числе информации, размещенной на информационных стендах внутри помещений;

б) опрос получателей социальных услуг по адаптированной анкете в соответствии с согласованным объемом выборочной совокупности респондентов по каждой организации социального обслуживания (не менее 5 000 респондентов, которые получают социальные услуги в стационарной форме,

полустационарной форме, на дому), причем не менее 10% респондентов должны быть опрошены в очной форме, согласно Приложению № 1;

в) мониторинг официального сайта организации социального обслуживания с анализом его удобства поиска в основных используемых браузерах, структурного наполнения, полноты и актуальности размещенной информации и фиксации в протокол мониторинга, наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении.

3 этап: Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка.

Обработка и анализ первичного массива данных, расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с единым порядком расчёта показателей, проведение комплексного анализа качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания по результатам проведённого исследования, систематизация выявленных недостатков, их причин, формирование проекта рейтингов организаций, в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания по каждому из показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, и общего рейтинга организаций социального обслуживания, обобщение в единую информационную таблицу в разрезе по каждой организации социального обслуживания и показателям с разбивкой их значений по составляющим показателей, а также в формате, пригодном для размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru). Также расчёт показателя оценки качества по отрасли социального обслуживания Пермского края. Проверка полученных результатов различными математическими методами, в том числе методом триангуляции, и сопоставление полученных расчетных данных, со сведениями, представленными организациями социального обслуживания.

Составление отчёта о проведённом исследовании, представление его заказчику лично представителем исполнителя, доработка Отчёта с учётом замечаний (при их наличии).

4 этап: Представление результатов:

Подготовка и передача Заказчику итогового отчета по каждой организации социального обслуживания об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг на бумажном носителе или в

формате электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), который должен содержать:

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

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания, с указанием даты проведения мониторинга, адресов сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении;

- результаты обобщения информации по итогам проведения опросов граждан об удовлетворенности качеством условий оказания услуг и анализом выявленных предложений опрошенных, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, в том числе оригиналы опросных листов респондентов или их сканированные копии;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей с приложением протоколов наблюдений, фотоматериалов;

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

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения

Методы сбора первичной информации с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»:

- дистанционный мониторинг: Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

- экспертная оценка;

- анализ документации организации;
- анализ официальных сайтов;
- анкетирование:

- Интернет-опрос. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, в том числе на сайте организаций социального обслуживания).

- Телефонный опрос;

- Личный опрос (интервьюирование).

-структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- общими критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, порядком и процедурой ее проведения, утвержденными Федеральным законом от 05.12.2017 № 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»:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
5. удовлетворенность условиями оказания услуг;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- полным объемом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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);

- единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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» (далее – Единый порядок расчета показателей);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

- перечнем организаций социального обслуживания Пермского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Пермского края.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

-на информационных стендах в помещении организации;

-на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 1.1	Пок-ль 1.2	Пок-ль 1.3	Итого по критерию 1
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	98,00	100,00	100,00	99,40
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	100,00	100,00	100,00	100,00
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	94,67	96,00	94,00	93,00
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России	96,00	100,00	100,00	98,80
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родник»	86,67	100,00	100,00	96,00
7.	ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»	86,67	98,00	96,67	94,67
8.	ООО «Санаторий – профилакторий «Уральский»	91,33	100,00	100,00	97,40
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;	61,33	97,00	98,33	87,73
10.	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»;	88,67	98,00	98,33	95,93
11.	Санаторий – профилакторий	94,67	97,00	94,17	96,07

	ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;				
12.	ООО санаторий-профилакторий «Оазис»	75,33	92,00	79,17	84,27
13.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»	75,33	95,00	97,50	91,60
14.	БУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой	94,00	100,00	100,00	98,20
15.	ИП Пауль Валентина Георгиевна	63,33	90,00	85,00	83,00
16.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»	92,67	98,00	98,33	94,13
17.	МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»	90,67	100,00	100,00	94,20

По критерию 1 практически все организации социального обслуживания Пермского края получили высокие баллы, это показатель открытости, доступности и полноты информации об учреждениях на стендах расположенных внутри помещений и на официальном сайте в сети интернет.

ООО санаторий-профилакторий «Оазис», выражает свою просьбы в помощи создания сайта для инвалидов и возможностью записи через интернет.

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

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

-наличие и понятность навигации внутри организации;

-наличие и доступность питьевой воды;

-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;

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

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту

организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 2.1	Пок-ль 2.2	Пок-ль 2.3	Итого по критерию 2
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;	80,00	96,67	96,67	91,67
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	100,00	100,00	99,33	99,80
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	80,00	98,33	96,67	92,33
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родник»	80,00	98,33	100,00	93,33
7.	ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»	80,00	96,67	96,67	91,67
8.	ООО «Санаторий – профилакторий «Уральский»	80,00	100,00	100,00	94,00
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;	100,00	75,00	96,67	89,00
10.	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»;	80,00	98,33	98,33	92,83

11.	Санаторий – профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;	100,00	100,00	96,67	99,00
12.	ООО санаторий- профилакторий «Оазис»	100,00	100,00	100,00	100,00
13.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»	100,00	100,00	100,00	100,00
14.	БУ «Центр психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой	100,00	100,00	100,00	100,00
15.	ИП Пауль Валентина Георгиевна	80,00	100,00	100,00	94,00
16.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»	100,00	100,00	100,00	100,00
17.	МАУ ДО «Детский оздоровительно- образовательный центр «Лесная сказка»	80,00	100,00	100,00	94,00

По критерию 2, учреждения Пермского края получили высокие баллы, это говорит об обеспечении комфортных условий на высоком уровне в учреждениях социального обслуживания.

ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори», нуждается в расширении помещений для обслуживания посетителей, а также в организации услуг дистанционно.

ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»: внедрить предоставление услуг для инвалидов в дистанционном режиме или на дому. Недостаток лифтов в трехэтажных корпусах. Замена устаревшей мебели.

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации 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.

3.2. Обеспечение в организации 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 для инвалидов по зрению;

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

-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).

КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 3.1	Пок-ль 3.2	Пок-ль 3.3	Итого по критерию 3
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	100,00	100,00	98,33	99,50
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	100,00	100,00	100,00	100,00
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	80,00	100,00	98,33	93,50
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родник»	100,00	100,00	100,00	100,00
7.	ООО Спортвино – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»	80,00	80,00	66,67	76,00
8.	ООО «Санаторий –	60,00	60,00	66,67	62,00

	профилакторий «Уральский»				
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;	60,00	60,00	50,00	57,00
10.	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»;	80,00	80,00	83,33	81,00
11.	Санаторий – профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;	100,00	100,00	95,00	98,50
12.	ООО санаторий-профилакторий «Оазис»	80,00	80,00	96,67	85,00
13.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»	60,00	60,00	33,33	52,00
14.	БУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой	60,00	80,00	100,00	80,00
15.	ИП Пауль Валентина Георгиевна	40,00	40,00	10,00	31,00
16.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»	80,00	80,00	96,67	85,00
17.	МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»	60,00	60,00	10,00	45,00

В большинстве учреждений социального обслуживания Пермского края получены высокие баллы по критерию 3, это достойный уровень доступной среды для инвалидов, но есть учреждения где обеспечение условий доступности для инвалидов практически отсутствуют, либо выполнены частично.

ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»: отсутствуют перила в проходах, обустройство в туалетах для инвалидов, необходимой разметки.

МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»: ограничен прием инвалидов, так отсутствует организованная среда, поэтому принимают не все категории инвалидов.

ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»: необходимо установить пандус для инвалидов, внедрить услуги по дистанционному обслуживанию.

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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).

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

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 (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 4.1	Пок-ль 4.2	Пок-ль 4.3	Итого по критерию 4
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	100,00	100,00	100,00	100,00
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	100,00	100,00	100,00	100,00
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родник»	100,00	100,00	100,00	100,00
7.	ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»	100,00	100,00	100,00	100,00
8.	ООО «Санаторий – профилакторий «Уральский»	100,00	100,00	100,00	100,00
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;	100,00	100,00	100,00	100,00
10.	ООО «Санаторий-	100,00	100,00	100,00	100,00

	профилакторий «Камские зори»;				
11.	Санаторий – профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;	100,00	100,00	100,00	100,00
12.	ООО санаторий-профилакторий «Оазис»	100,00	100,00	100,00	100,00
13.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»	100,00	100,00	100,00	100,00
14.	БУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой	100,00	100,00	100,00	100,00
15.	ИП Пауль Валентина Георгиевна	100,00	100,00	100,00	100,00
16.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»	100,00	100,00	100,00	100,00
17.	МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»	100,00	100,00	100,00	100,00

Все оцениваемые учреждения получили 100 процентный балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», это высочайший уровень доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы в Пермском крае.

V. Показатели, характеризующие 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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (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).

КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
Таблица 5

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 5.1	Пок-ль 5.2	Пок-ль 5.3	Итого по критерию 5
-------	---	------------	------------	------------	---------------------

1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	100,00	98,33	98,33	99,55
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	100,00	100,00	100,00	100,00
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	98,33	98,33	98,33	98,33
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родник»	100,00	100,00	100,00	100,00
7.	ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»	96,67	86,67	98,33	95,50
8.	ООО «Санаторий – профилакторий «Уральский»	100,00	98,33	96,67	98,00
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;	98,33	98,33	96,67	97,50
10.	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»;	96,67	83,33	90,00	90,67
11.	Санаторий – профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;	96,67	96,67	91,67	94,17
12.	ООО санаторий-профилакторий «Оазис»	100,00	98,33	98,33	98,83
13.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»	96,67	96,67	95,00	95,83
14.	БУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой	100,00	100,00	100,00	100,00
15.	ИП Пауль Валентина Георгиевна	100,00	100,00	100,00	100,00
16.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»	96,67	96,67	96,67	96,67

17.	МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»	80,00	90,00	80,00	82,00
-----	--	-------	-------	-------	-------

Высокие баллы получили все учреждения социального обслуживания в Пермском крае, что говорит о полной удовлетворенности посетителей условиями оказания услуг.

ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники: пожелания со стороны пациентов: увеличить время, затраченное на каждого ребёнка. Убрать групповые занятия особенно у логопеда, психолога и лечебной физкультуры. Массаж одного ребёнка должен проходить не менее 45 мин, а проходит он 15 мин. Вернуть гидромассаж, бассейн для детей всех возрастов, вернуть индивидуальные занятия. Увеличить штат сотрудников, расширить кабинеты для приема (кабинеты очень маленькие).

ИП Пауль Валентина Георгиевна: не хватает финансирования и специалистов, нет охраны, организованной среды для обслуживания инвалидов.

Рейтинг организаций социального обслуживания.

№ п / п	Наименование организации социального обслуживания	Открытость и доступность	Комфортность условий предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброежелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Общий балл	Рейтинг
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	98,33	4
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	99,40	100,00	99,50	100,00	99,55	99,55	3
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г.	100,00	99,80	100,00	100,00	100,00	99,96	1

Чайковский								
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	93,00	92,33	93,50	100,00	98,33	95,43	8
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно- ортопедическое предприятие» Минтруда России	98,80	100,00	100,00	100,00	100,00	99,76	2
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родню»	96,00	93,33	100,00	100,00	100,00	97,87	5
7.	ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»	94,67	91,67	76,00	100,00	95,50	91,57	12
8.	ООО «Санаторий – профилакторий «Уральский»	97,40	94,00	62,00	100,00	98,00	90,28	13
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;	87,73	89,00	57,00	100,00	97,50	86,25	15
1 0.	ООО «Санаторий- профилакторий «Камские зори»;	95,93	92,83	81,00	100,00	90,67	92,09	11
1 1.	Санаторий – профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;	96,07	99,00	98,50	100,00	94,17	97,55	6
1 2.	ООО санаторий- профилакторий «Оазис»	84,27	100,00	85,00	100,00	98,83	93,62	10
1 3.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»	91,60	100,00	52,00	100,00	95,83	87,89	14
1 4.	БУ «Центр психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой	98,20	100,00	80,00	100,00	100,00	95,64	7

1 5.	ИП Пауль Валентина Георгиевна	83,00	94,00	31,00	100,00	100,00	81,60	17
1 6.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»	94,13	100,00	85,00	100,00	96,67	95,16	9
1 7.	МАУ ДО «Детский оздоровительно- образовательный центр «Лесная сказка»	94,20	94,00	45,00	100,00	82,00	83,04	16

Среди учреждений социального обслуживания Пермского края в первую тройку лидеров вошли следующие организации:

1 место - ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский - 99,96 баллов

2 место - «Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России - 99,76 баллов.

3 место - БУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района - 99,55 баллов.

Наименьшее количество баллов набрали учреждения с минимальным обеспечением доступности обслуживания инвалидов, такие как: МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка» и ИП Пауль Валентина Георгиевна.

Приложение 1

**Перечень организаций социального обслуживания Пермского края,
в отношении которых проводится независимая оценка качества
условий оказания услуг в 2022 году**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»;
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России
6.	ООО «Клинический Санаторий – профилакторий «Родник»
7.	ООО Спортивно – оздоровительный комплекс «Санаторий – профилакторий «Сосновый бор»
8.	ООО «Санаторий – профилакторий «Уральский»
9.	МУП Осинского района «Санаторий – профилакторий «Жемчужина»;
10.	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»;
11.	Санаторий – профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет»;
12.	ООО санаторий-профилакторий «Оазис»

13.	ООО «Санаторий – профилакторий «Изумруд»
14.	БУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой
15.	ИП Пауль Валентина Георгиевна
16.	ООО Санаторий – профилакторий «Здоровье»
17.	МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»