



**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минтрудсоцразвития Мурманской области)

**Государственные областные
учреждения социального
обслуживания населения
(по списку рассылки)**

ул. Полярные Зори, д.46а, г. Мурманск, 183025,
тел. (8152) 48-66-05, факс (8152) 48-66-06,
e-mail: mintrudsoc@gov-murman.ru
ОКПО 64729431, ОГРН 1115190002146,
ИНН/КПП 5190928241/519001001

от 20.11.2024 № 09-04/12749-СМ
на № _____ от _____

*О результатах проведения
независимой оценки качества*

Министерство труда и социального развития Мурманской области (далее - Министерство) направляет аналитический отчет о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставленный ООО «АРТЕфакт», протокол заочного голосования Общественного совета, рейтинг организаций социального обслуживания, выявленные недостатки и предложения Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества в 2024 году.

На основании представленных материалов необходимо разработать и представить в Министерство проект плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, по прилагаемой форме в срок до 01.12.2024 на адрес электронной почты: okchirkova@gov-murman.ru.

Приложение: в электронном виде.

Министр



С.Б. Мякишев

СОГЛАСОВАНО

Министр труда и социального развития
Мурманской области
С.Б. Мякишев

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
В МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2024 ГОДУ**

(договор № 09-04/323 от 7 июня 2024)

Заказчик: Министерство труда и социального развития Мурманской области

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «АРТЕФАКТ»

Директор ООО «АРТЕФАКТ»

Новикова М.А.

Новикова М.А.

Мурманск, 2024

Оглавление

1. Методологический раздел	4
1.1. Цель и задачи исследования.....	4
1.2. Операционная модель исследования	4
1.3. Обоснование выборки.....	19
1.4. Описание методики и техники проведения исследования	23
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания.....	24
2.1. ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	24
2.2. ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения».....	25
2.3. ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения».....	26
2.4. ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	27
2.5. ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения».....	28
2.6. ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск».....	29
2.7. ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	29
2.8. ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	30
2.9. Мурманская Региональная Общественная Организация «Пробуждение» (МРОО «Пробуждение»)	31
2.10. АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север».....	32
3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга ..	35

3.1. Группировка организаций социального обслуживания по следующим типам: «неудовлетворительная» (0-19 баллов), «ниже среднего» (20-39 баллов), «удовлетворительно» (40-60 баллов), «хорошо» (61-80 баллов), «отлично» (81-100 баллов) – с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме	35
3.2. Проект рейтинга организаций социального обслуживания в табличной и графической форме	37
3.3. Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК	40
3.4. Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателям, входящим в состав общих критериев оценки НОК.....	52
Приложение 1	71
Перечень организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2024 году	71

1. Методологический раздел

1.1. Цель и задачи исследования

Цель: формирование информационной базы для проведения общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – НОК) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи исследования:

1. Сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, перечисленными в Приложении № 1 к Техническому заданию Договора, согласно которому была проведена независимая оценка, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным 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 и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н, и иными отраслевыми нормативно правовыми документами.

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтинга организаций социального обслуживания.

1.2. Операционная модель исследования

Операционная модель исследования представляет собой таблицы расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку 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, утвержденному приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам

уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);

3) результаты изучения условий оказания услуг в организации, полученные следующими способами:

– включенное наблюдение: изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении организации;

– «контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);

– изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении организации;

– опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;

– опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления);

– опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организаций, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ;

– опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на

основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.

В ходе сбора информации опросными методами будут применены либо все указанные методы, либо часть из них, но обязательным будет являться сбор данных о качестве условий оказания услуг методом анкетирования или интервьюирования потребителей услуг в организациях, а также опрос потребителей с использованием анкеты, размещенной на специализированной интернет-платформе для анкетирования.

Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В составе каждого критерия присутствуют показатели, утвержденные отраслевыми ведомственными приказами, а также параметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества, которые могут повторяться или быть уникальными для определенной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели.

В Таблице 1.2.1 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Таблица 1.2.1. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
Количество опрошенных получателей услуг организации							
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) (Пинф)	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	0 баллов 0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			<p>Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на стендах:</p> <p>1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</p> <p>2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</p> <p>4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;</p> <p>5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</p> <p>6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");</p> <p>8) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарные, полустационарные, на дому)</p> <p>9) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p> <p>10) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности</p>				

¹ В соответствии с 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».

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>получения социальных услуг бесплатно;</p> <p>11) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>12) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>13) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>14) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);</p> <p>15) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);</p> <p>16) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p> <p>17) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>СУММА</p>				
			<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p> <p>объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт)</p>	<p>0 баллов</p> <p>0-100 баллов</p>	100 баллов	Анализ сайтов организаций
			<p>Оцениваемые Интернет-сайты</p> <p>Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"</p> <p>1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</p> <p>2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</p> <p>4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;</p>				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</p> <p>6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;</p> <p>8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");</p> <p>9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);</p> <p>10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p> <p>11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;</p> <p>12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);</p> <p>16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p>				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) СУММА				
	П11		$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{x I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации); Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.</p>				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) - иного дистанционного способа взаимодействия;	30%	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); - адреса электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе) - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить) - иного дистанционного способа взаимодействия;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Тдист) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций
	П12		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times S_{\text{дист}}, \quad (1.2)$ <p>где</p>				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</i>				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет (Π ^{откр_уд}) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Усайт)	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
Π13			$\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{стенд}} + У_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где: Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\text{Поткруд} = 1/2 \times (У_{\text{стенд}}/Ч_{\text{общ -стенд}} + У_{\text{сайт}}/Ч_{\text{общ -сайт}}) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:</p>				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; Чобщ-стенд - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; Чобщ-сайт - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{инст}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}})$			100 баллов	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл)	30%	2.1.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы 3) наличие и доступность питьевой воды 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки) 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы) 8) наличие и состояние гардероба 9) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Ткомф)	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			СУММА				
П21				$\Pi_{\text{комф.усл}} = \text{Ткомф} \times \text{Скомф}, (2.1)$			
			где:				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. <i>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.ул) принимает значение 100 баллов.</i>					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожд)	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием специалисту организации (учреждения) (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком приема социального работника на дом и пр.) (Ссвоевр)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)		
	П22		$\Pi_{\text{ожид}} = \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100$ (2.2)					
			где $U_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{комф.ул}}$)	30%	2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П23		$\Pi^{\text{комф.ул}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$ (2.3)					
			где $U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	$K^2 = (0,3 \times \Pi^{\text{комф.ул}} + 0,4 \times \Pi^{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф.ул}})$				100 баллов	
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов ($\Pi^{\text{орг.дост}}$): - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	30%	3.1.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- отсутствуют условия доступности для инвалидов количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (Соргдост)	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Торгдост)	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	<ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 		<ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	100 баллов			
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)		СУММА					
			$P^{орг_дост} = T^{орг_дост} \times C^{орг_дост}$ (3.1)					
			где: $T^{орг_дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг_дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P^{орг_дост}$) принимает значение 100 баллов					
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими ($P^{услуг_дост}$): <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 	40%	3.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности 	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг_дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
	П32		СУММА				
			$P^{услуг_{дост}} = T^{услуг_{дост}} \times C^{услуг_{дост}}$	(3.2)			
			где: T ^{услуг_{дост}} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); C ^{услуг_{дост}} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (P ^{услуг_{дост}}) принимает значение 100 баллов				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (P ^{дост_уд})	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов (У _{дост}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{инв})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П33		$P^{дост_{уд}} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100,$	(3.3)			
			где У _{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Ч _{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3 = (0,3 \times P^{эрг_{дост}} + 0,4 \times P^{услуг_{дост}} + 0,3 \times P^{дост_{уд}})$			100 баллов	
4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (P ^{перв.конт_уд})	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (У ^{перв.конт}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П41		$P^{перв.конт_{уд}} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$	(4.1)			

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
4.2.	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) (Показ.услугуд)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	число 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) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П42		$P_{\text{показ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$		(4.2)		
			где $U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
4.3.	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) (Пвежл.дистуд)	20%	4.3.1. Удовлетворенность 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.)	число 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.) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П43		$P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$		(4.3)		
			где $U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		100%	$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{уд}})$			100 баллов	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Преком)			если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)		Для расчета формула (5.1)	интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П51		$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$			(5.1)	
			где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
5.2.	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) (Порг.услуг)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П52		$P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$			(5.2)	
			где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пуд)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П53		$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$			(5.3)	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.				
	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100%	$K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг. усл. уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$			100 баллов	
	Показатель оценки качества по организации в сфере социального обслуживания		СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов	

1.3. Обоснование выборки

Метод выборки. Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»². Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определяется Заказчиком.

Механизм (технология) отбора респондентов. При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбираются в организациях, где предоставляются данные услуги. Для онлайн-опроса выборка также не является случайной, т.к. на вопросы анкеты отвечают получатели услуг. Квотная выборка опроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакам отсутствует.

Исполнитель проводит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 10-ю организациями социального обслуживания Мурманской области, а также всеми филиалами и обособленными структурными подразделениями организаций (при их наличии) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1 к Техническому заданию.

Суммарный объем анкет по всем обследуемым организациям социального обслуживания, полученным онлайн, должен составлять не менее 1 079 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – не менее 267 единиц, карточек оценки сайтов – 10 единиц, карточек наблюдения – 10 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, структурном подразделении) – не менее 10 единиц (оформляются по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию).

Количество организаций социального обслуживания, в которых Исполнитель должен провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, может быть изменено Заказчиком, но не более чем на 10% от установленного настоящим Техническим заданием количества

² Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

обследуемых организаций социального обслуживания при условии предоставления Общественным советом протокола об исключении организации социального обслуживания из перечня организаций социального обслуживания, подлежащих НОК, или получения Исполнителем официального письма от Министерства труда и социального развития Мурманской области, подтверждающего невозможность обследования исключаемой организации с указанием причины.

В Таблице 1.3 представлены целевые результаты проведения сбора информации в рамках НОК, выборка по всем методам/источникам исследования.

Таблица 1.3. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК и методам сбора информации

	Количество организаций и их филиалов, обследуемых в рамках НОК		Метод/источник информации 1: анализ сайтов организаций	Метод/источник информации 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций			Метод/источник информации 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса)		
	Кол-во организаций, где будет проведена НОК (не включая филиалы)	Кол-во организаций, где будет проведена НОК (включая филиалы)	Кол-во заполненных карточек оценки сайтов (без учета филиалов)	Кол-во заполненных карточек наблюдения (филиале, обособленном структурном подразделении)	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении)	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполненных онлайн	ВСЕГО	
Сфера социального обслуживания, всего:									
План	10	10	10	10	10	267	1 079	1 346	
Факт	10	10	10	10	10	267	1 229	1 496	

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг в разрезе организаций социального обслуживания приведен в Таблице 1.3.2.

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 11,1%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, не превышает плановые показатели; фактическое количество опрошенных методом онлайн анкетирования превышает плановые показатели на 13,9%.

**Перечень организаций в сфере социального обслуживания,
осуществляющих деятельность на территории Мурманской области,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг
в 2024 году и объем выборки по каждой из них**

Таблица 1.3.1. Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2024 году и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет					
			заполненных на бумажном носителе в организации		заполненных онлайн		общее	
			план	факт	план	факт	план	факт
1.	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	184040 Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Фрунзе, д. 10	80	80	324	446	404	526
2.	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	184144 Мурманская область, г. Ковдор, ул. Баштыркова, д. 5 а	39	39	157	158	196	197
3.	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	184250 Мурманская обл., г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 73	40	40	161	161	201	201
4.	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	18423 Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Ломоносова, д. 4 а	34	34	136	136	170	170
5.	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	184703 Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Совхозная, д. 16 а	21	21	85	98	106	119
6.	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	184601 Мурманская обл., г. Североморск, ул. Гвардейская, д. 5	22	22	89	100	111	122

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет					
			заполненных на бумажном носителе в организации		заполненных онлайн		общее	
			план	факт	план	факт	план	факт
7.	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	184367, Мурманская обл., Кольский район, пгт. Кильдинстрой, ул. Набережная, д. 12	5	5	22	25	27	30
8.	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	183036 г. Мурманск, ул. Старостина, д. 91	17	17	68	85	85	85
9.	МРОО «Пробуждение»	183003 г. Мурманск, ул. Прибрежная, д. 23	5	5	21	21	26	26
10.	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	183010 г. Мурманск, ул. Халтурина, д. 1, помещения 1-3, 3а, 3б, 4-6, 24-30	4	4	16	16	20	20
	ИТОГО		267	267	1 079	1 229	1 346	1 496

1.4. Описание методики и техники проведения исследования

Описание методики и техники проведения опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях

Каждая организация была проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации согласовывалась при необходимости с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводили очное обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания, фиксировали визуальные показатели (наличие необходимой документации на информационных стендах, доступность услуг для инвалидов и т.п.), анализировали официальные сайты организаций.

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывал содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

Описание методики и техники проведения онлайн-опроса

При проведении онлайн-опроса получателей услуг использовалась Интернет-платформа Anketolog.ru (<https://anketolog.ru/>), соответствующая следующим требованиям:

- удобный интерфейс для респондентов;
- наличие возможности размещения ссылки на онлайн-опрос в СМИ и иных источниках массовой коммуникации, в т.ч. с созданием QR-кодов для URL адресов;
- соответствие п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Ссылка на онлайн анкету являлась человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта: https://anketolog.ru/soc_murmansk.

2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания

Детальные значения всех критериев и показателей по каждой организации представлены в расчетной таблице по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (прилагается в «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx»).

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

- 81-100 баллов – «отлично»;
- 61-80 баллов – «хорошо»;
- 40-60 баллов – «удовлетворительно»;
- 20-39 баллов – «ниже среднего»;
- 0-19 баллов – «неудовлетворительно».

Согласно данной группировке, самые высокие оценки («отлично») получили все обследованные организации социального обслуживания: от 89,10 балла до 99,82 балла. «Хорошие», «удовлетворительные», «ниже среднего» и «неудовлетворительные» оценки не продемонстрировала ни одна из обследованных организаций.

В данном разделе представлены рекомендации для отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 90 баллов из 100 баллов. Также перечислены пожелания получателей услуг в отношении повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

2.1. ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 526 получателей услуг, из них 80 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 446 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mykcsn.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,74 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,12 балла до 100 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

В отношении организации по 0,2% получателей услуг высказали пожелания о наличии автобусного сообщения с адресной точкой Фрунзе, 10, выделения отдельного помещения для хранения средств реабилитации, а также большей информации («рекламы») для населения об отделении реабилитации.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,12
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,81
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	99,80
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,95
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		99,74

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.2. ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 197 получателей услуг, из них 39 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 158 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.gobuson-kovdor.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,82 балла и занимает 1-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,11 балла до 100 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,11
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	100,00
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		99,82

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.3. ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 201 получатель услуг, из них 40 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 161 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.kirovskkcsn.murm.socinfo.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,66 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,03 балла до 100 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

В ходе опроса получателями услуг были высказаны пожелания о введении вечерних или ночных смен по обслуживанию населения («ночные или поздно вечерние смены хотелось бы») (0,5%), повышению культуры взаимодействия с получателями услуг со стороны врачей («хотелось бы, чтобы врачи обращались к пенсионерам с уважением» (0,5%), о выделении транспорта («социального такси») по доставке получателей услуг к центру социального обслуживания, в том числе – доставку получателей услуг из сельских территорий («хотелось бы, чтобы выделяли транспорт»; «хотелось бы, чтобы пенсионерам с сельской местности оказывались нормальные

медицинские услуги и не приходилось ездить, а потом подолгу ждать транспорт обратно») (1,0%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	96,80
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,40
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	93,03
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,08
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		97,66

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.4. ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 170 получателей услуг, из них 34 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 134 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.kcsonpz.ucoz.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,37 балла и занимает 4-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 98,88 балла до 99,86 балла.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,12
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,29
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	99,68
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,86
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,88
Итоговый показатель		99,37

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.5. ГОАУСОН «Герский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 119 получателей услуг, из них 21 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 98 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.kcson-umba.murm.socinfo.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,72 балла и занимает 3-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,21 балла до 100,00 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,21
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	100,00
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,41
Итоговый показатель		99,72

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.6. ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 122 получателей услуг, из них 22 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 97 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.cso51.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,36 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 97,54 балла до 100,00 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	97,54
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,83
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,43
Итоговый показатель		99,36

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.7. ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 30 получателей услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 25 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.bereginya51.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,33 балла и занимает 7-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 96,67 балла до 100,00 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	100,00
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	97,67
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	97,33
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,67
Итоговый показатель		98,33

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.8. ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 85 получателей услуг, из них 17 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 68 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.mcspsd.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,25 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 98,72 балла до 100,00 баллов.

Замечаний по отдельным направлениям оценки нет. Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

В ходе опроса получатели услуг организации высказывали пожелания об увеличении количества занятий чтением для подопечных Центра и

увеличении количества занятий физкультурой («побольше уделять внимания чтению книг детьми и физическому воспитанию») (1,2%), а также об улучшении материальной базы учреждения и введения в штат организации ЛФК-инструкторов (1,2%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	98,72
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,18
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,53
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,82
Итоговый показатель		99,25

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.9. Мурманская Региональная Общественная Организация «Пробуждение» (МРОО «Пробуждение»)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 26 получателей услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 21 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://probuzhdenie51.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,10 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По 4-м из 5-и критериев оценки высокие (81-100 баллов): «Открытость и доступность услуг для инвалидов» (87,71 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (98,85 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (96,92 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,00 баллов).

В отношении критерия «Доступность услуг для инвалидов» получена «хорошая» оценка: 62,00 балла.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	87,71
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	98,85
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	62,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	96,92
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		89,10

В связи со значением критерия «Доступность услуг для инвалидов» менее чем в 81,00 балл рекомендуется рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами), возможность наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Также для улучшения значения показателя и обеспечения доступности услуг организации для инвалидов рекомендуется обеспечить 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, наличие альтернативной версии сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, а также обеспечить возможность предоставления помощи получателям услуг организации сотрудниками, прошедшими специально обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

2.10. АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 20 получателей услуг, из них 4 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 16 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.xn----dtbhbbun5apgf5i.xn--p1ai>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,77 балла и занимает 9-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 73,00 балла до 100,00 баллов.

По 4-м из 5-и критериев оценки высокие (81-100 баллов): «Открытость и доступность услуг для инвалидов» (85,85 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (100,00 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (100,00 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,00 баллов).

В отношении критерия «Доступность услуг для инвалидов» получена «хорошая» оценка: 73,00 балла.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	85,85
2	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	73,00
4	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	100,00
5	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		91,77

В связи со значением критерия «Доступность услуг для инвалидов» менее чем в 81,00 балл рекомендуется рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами), возможность наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. Также для улучшения значения показателя и обеспечения доступности услуг организации для инвалидов рекомендуется обеспечить 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, наличие альтернативной версии сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Выявленные недостатки и конкретные рекомендации представлены в файле «Выявленные недостатки и рекомендации_НОК соцобслуживание_Мурманск.24.xlsx».

Отдельных пожеланий получателей услуг в ходе опроса выявлено не было.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга

3.1. Группировка организаций социального обслуживания по следующим типам: «неудовлетворительная» (0-19 баллов), «ниже среднего» (20-39 баллов), «удовлетворительно» (40-60 баллов), «хорошо» (61-80 баллов), «отлично» (81-100 баллов) – с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 89,10 балла до 99,82 балла из 100.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

- 81-100 баллов – «отлично»;
- 61-80 баллов – «хорошо»;
- 40-60 баллов – «удовлетворительно»;
- 20-39 баллов – «ниже среднего»;
- 0-19 баллов – «неудовлетворительно».

Согласно данной группировке, самые высокие оценки («отлично») получили все обследованные организации социального обслуживания. «Хорошие», «удовлетворительные», «ниже среднего» и «неудовлетворительные» оценки не продемонстрировала ни одна из обследованных организаций. Группировка организаций социального обслуживания в разрезе данных типов представлена в Таблице 3.1.

Таблица 3.1. Группировка организаций социального обслуживания по типам
«неудовлетворительно», «ниже среднего», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»

Наименование организации	Итоговая оценка НОК, баллы	Характеристика итоговых оценок НОК
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,82	«Отлично»
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,74	
ГОАУСОН «Герский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,72	
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,37	
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,36	

Наименование организации	Итоговая оценка НОК, баллы	Характеристика итоговых оценок НОК
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	99,25	(81-100 баллов)
ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	98,33	
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,66	
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	91,77	
МРОО «Пробуждение»	89,10	

Таким образом, все обследованные в 2024 году организации социального обслуживания Мурманской области получили «отличные» оценки. Самые лучшие результаты (99-100 баллов) продемонстрировали ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,82 балла), ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,74 балла), ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,72 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,37 балла), ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (99,36 балла), ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (99,25 балла).

Далее – ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (98,33 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (97,66 балла), АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (91,77 балла). Менее 90 баллов – у МРОО «Пробуждение» (89,10 балла).

Среднее итоговое значение по всем организациям сферы социального обслуживания Мурманской области в 2024 году составляет 97,41 балла.

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в файле «Приложение. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.2024.xlsx».

3.2. Проект рейтинга организаций социального обслуживания в табличной и графической форме

Общий рейтинг всех обследованных организаций сферы социального обслуживания представлен ниже (см. Рисунок 3.2.1 и Таблицу 3.2.2).

Рисунок 3.2.1. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг, в баллах

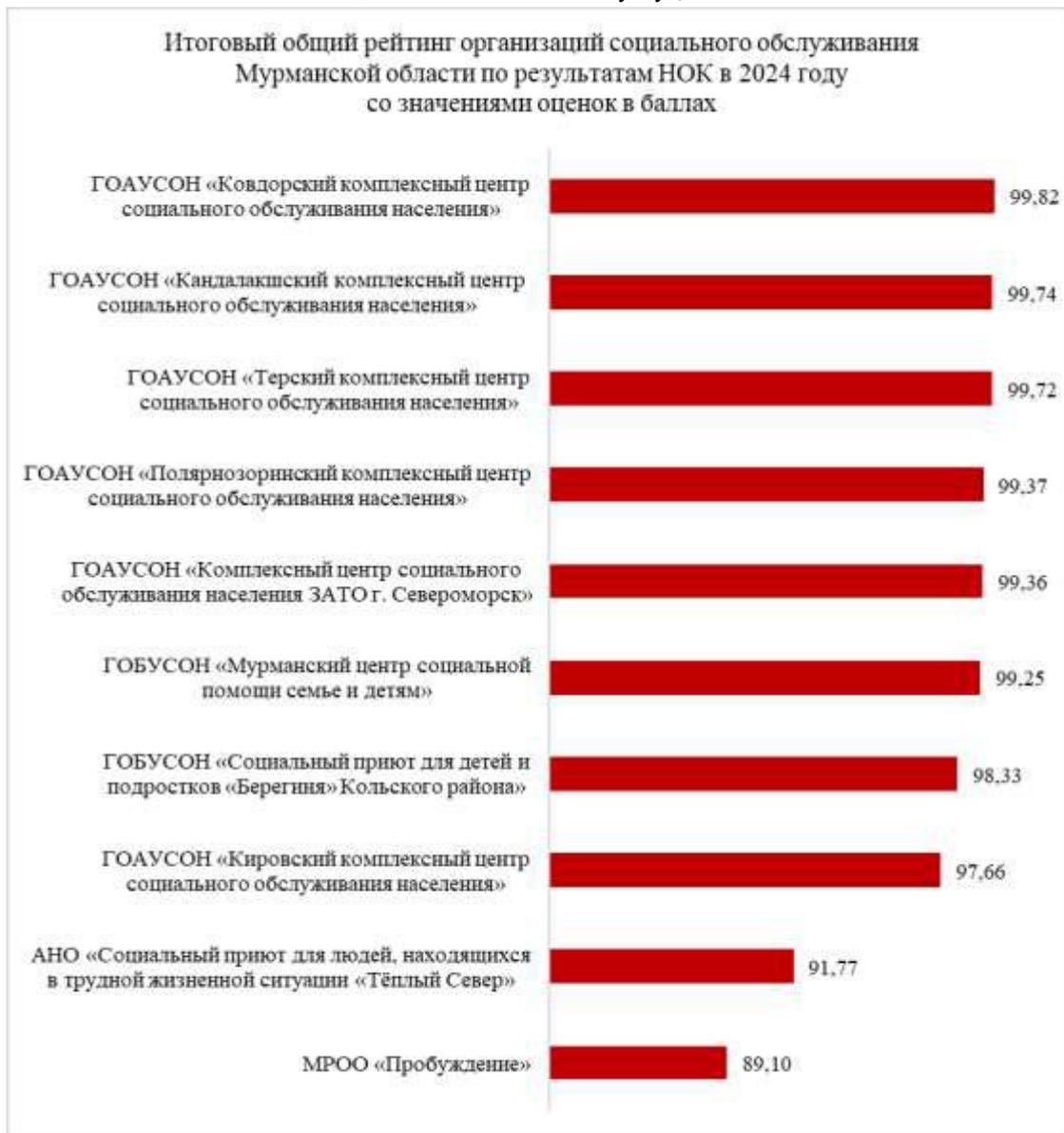


Таблица 3.2.2. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг, в баллах

Место рейтинга	Наименование организации	Итоговая оценка НОК, баллы
1	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,82
2	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,74
3	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,72
4	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,37
5	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,36
6	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	99,25
7	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	98,33
8	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,66
9	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	91,77
10	МРОО «Пробуждение»	89,10

В связи с тем, что в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Мурманской области в 2024 г. были обследованы не только государственные учреждения, но и частные организации, в отчете представлены 2 рейтинга.

Следует отметить, что итоговые значения частных организаций ниже итоговых показателей государственных учреждений социального обслуживания. Это связано итоговыми величинами критерия «Доступность услуг для инвалидов», который относительно невысок у АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» и МРОО «Пробуждение» в сравнении с остальными, государственными, организациями социального обслуживания.

Все организации, оказывающие услуги социального обслуживания населения от юридических лиц («государственные организации»), получили итоговые оценки НОК от 97,66 балла до 99,82 балла, при этом лучшие результаты продемонстрировали ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения».

Среди частных организаций социального обслуживания лучший результат у АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной

жизненной ситуации «Тёплый Север», второе место – у МРОО «Пробуждение» (см. Таблицу 3.2.3).

Таблица 3.2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг по форме собственности организаций: государственные учреждения и частные организации; значения оценок в баллах

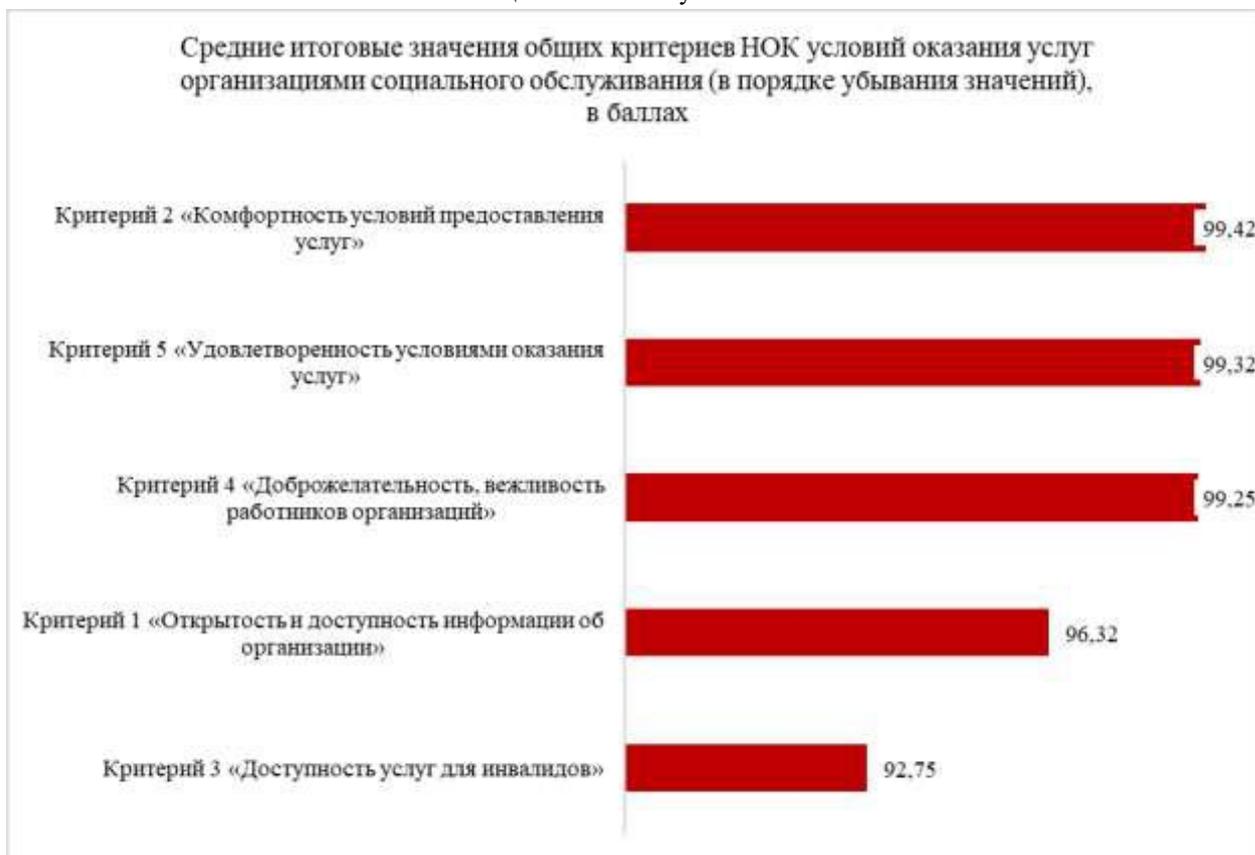
Место рейтинга	Наименование организации	Итоговая оценка НОК, баллы
Юридические лица (государственные учреждения социального обслуживания)		
1	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,82
2	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,74
3	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,72
4	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,37
5	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,36
6	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	99,25
7	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	98,33
8	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,66
Частные организации социального обслуживания		
9	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	91,77
10	МРОО «Пробуждение»	89,10

3.3. Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК

Средние итоговые значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания расположены в интервале от 92,75 балла до 99,42 балла из 100 возможных. Согласно шкале оценок, НОК по всем 5-и критериям получены «отличные» оценки (81-100 баллов). Так, наилучшие результаты наблюдаются в отношении критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг», критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,42 балла, 99,32 и 99,25 балла соответственно).

На втором месте – критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (96,32 балла). На третьем месте рейтинга общих критериев оценки НОК – критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (92,75 балла) (см. Рисунок 3.3.1).

Рисунок 3.3.1. Средние значения по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания



В рамках критерия «Открытость и доступность информации об организации» наилучший результат (100 из 100 баллов) – у ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района». Далее – ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,21 балла), ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,12 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,12 балла), ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,11 балла).

Оценки в диапазоне от 96,80 до 98,72 балла получили ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (98,72 балла), ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (97,54 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (96,80 балла).

Оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» менее 90 баллов продемонстрировали МРОО «Пробуждение» (87,71 балла) и АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (85,85 балла).

Таким образом, по всем обследованным организациям социального обслуживания наблюдаются «высокие» оценки (81-100 баллов) по рассматриваемому критерию (см. Рисунок 3.3.2 и Таблицу 3.3.1).

Рисунок 3.3.2. Оценки организаций по общему критерию НОК «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

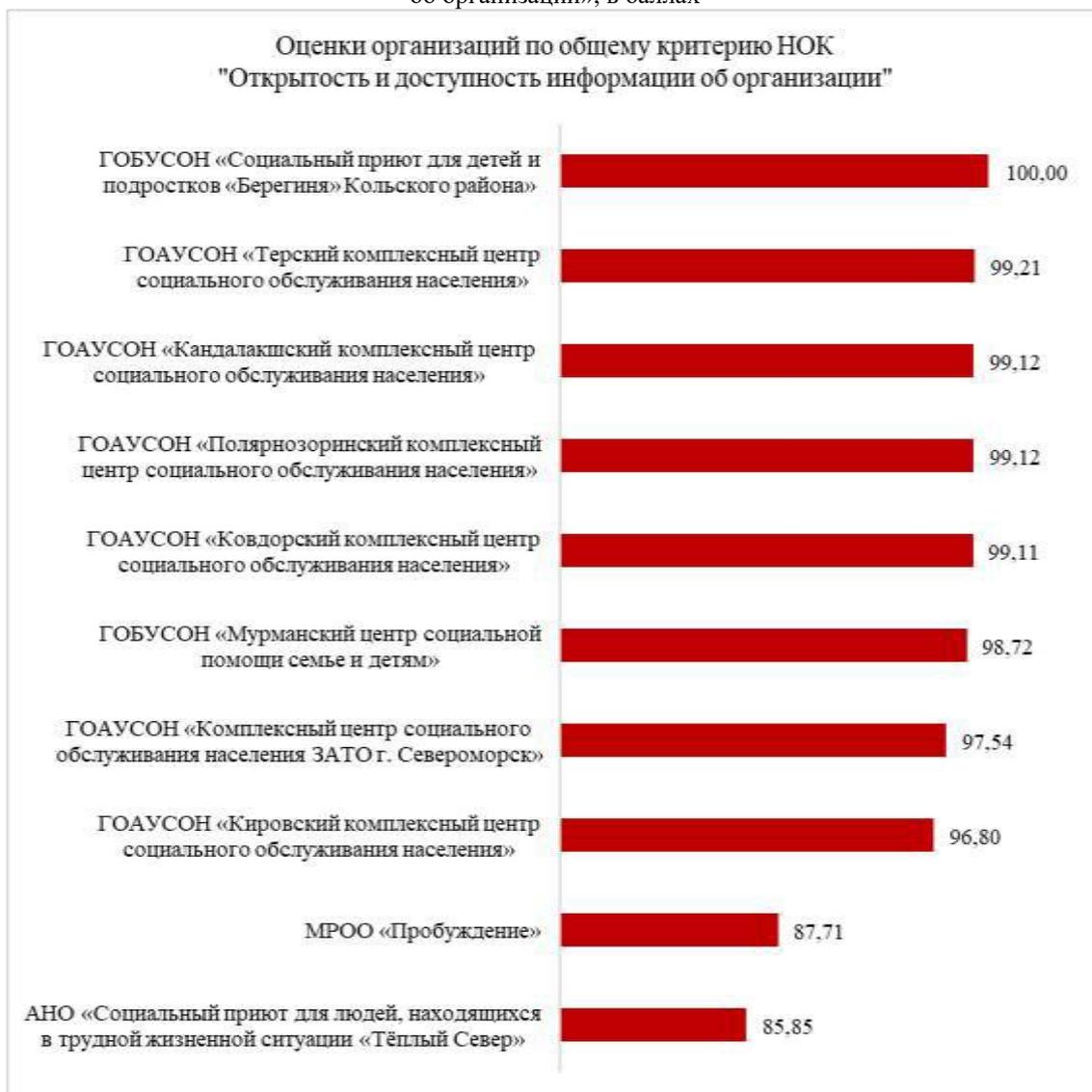


Таблица 3.3.1. Оценки организаций по общему критерию НОК «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Оценка по критерию, баллы
ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	100,00
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,21
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,12
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,12
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,11
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	98,72
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	97,54

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,80
МРОО «Пробуждение»	87,71
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	85,85

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» наилучшие результаты (100 из 100 возможных баллов) получили 4 организации социального обслуживания – это ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Далее – ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,81 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,40 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,29 балла), ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (99,18 балла), МРОО «Пробуждение» (98,85 балла) и ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (97,67 балла).

Таким образом, все организации социального обслуживания по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» также продемонстрировали высокие оценки (81-100 баллов), при этом наилучшие результаты получены по 4-м из 10-и обследованных учреждений (см. Рисунок 3.3.3 и Таблицу 3.3.2).

Рисунок 3.3.3. Оценки организаций по общему критерию НОК «Комфортность условий для предоставления услуг», в баллах

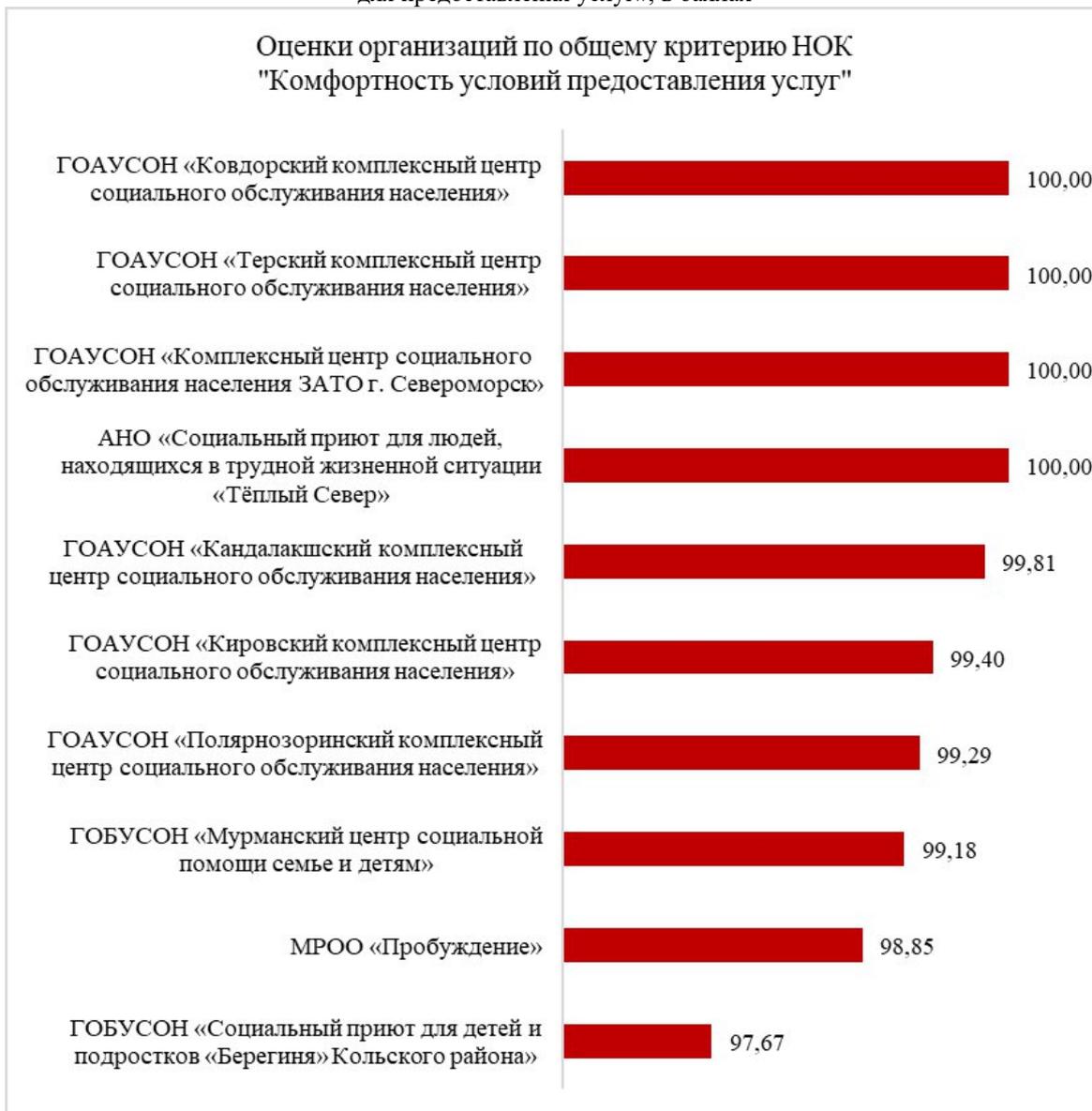


Таблица 3.3.2. Оценки организаций по общему критерию НОК «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,00
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	100,00
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,81
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,40

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,29
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	99,18
МРОО «Пробуждение»	98,85
ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	97,67

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки (81-100 баллов) получили 5 обследованных организаций социального обслуживания: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» – все эти организации продемонстрировали наилучшие значения критерия – 100 из 100 возможных баллов.

Далее – ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,80 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,68 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (93,03 балла).

«Хорошие» оценки (61-80 баллов) получили 2 обследованные организации: АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (73,00 балла) и МРОО «Пробуждение» (62,00 балла) (см. Рисунок 3.3.4 и Таблицу 3.3.3).

Таким образом, по критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки (81-100 баллов) получены по 8-и из 10-и обследованных организаций. Две из десяти организаций получили «хорошие» оценки (61-80 баллов).

Рисунок 3.3.4. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

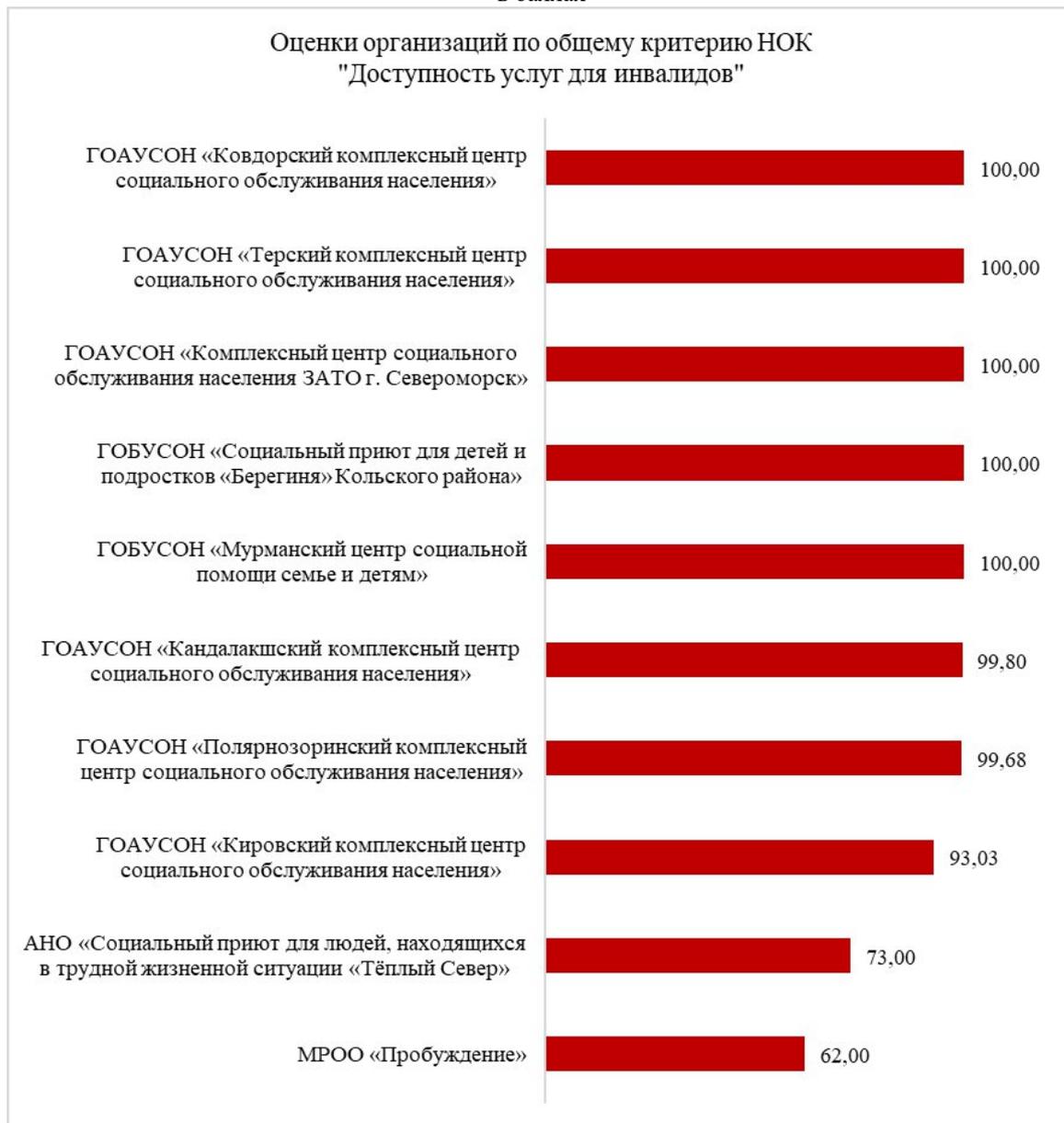


Таблица 3.3.3. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,00
ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	100,00
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	100,00
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,80

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,68
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,03
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	73,00
МРОО «Пробуждение»	62,00

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» все обследованные организации продемонстрировали «высокие» оценки (81-100 баллов), при этом наилучшие результаты – у ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» – эти организации получили 100 из 100 возможных баллов.

Далее в порядке убывания значения оценки по рассматриваемому критерию – ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,95 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,86 балла), ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (99,83 балла), ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (99,53 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,08 балла).

Последние 2 места рейтинга обследованных организаций по рассматриваемому критерию, но с «высоким» значением итоговых оценок, занимают ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (97,33 балла), МРОО «Пробуждение» (96,92 балла).

Таким образом, все обследованные организации социального обслуживания продемонстрировали «высокие» оценки (81-100 баллов). Наилучший результат получен по 3-м из 10-и обследованных организаций (см. Рисунок 3.3.5 и Таблицу 3.3.4).

Рисунок 3.3.5. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доброжелательность, вежливость работников организаций», в баллах

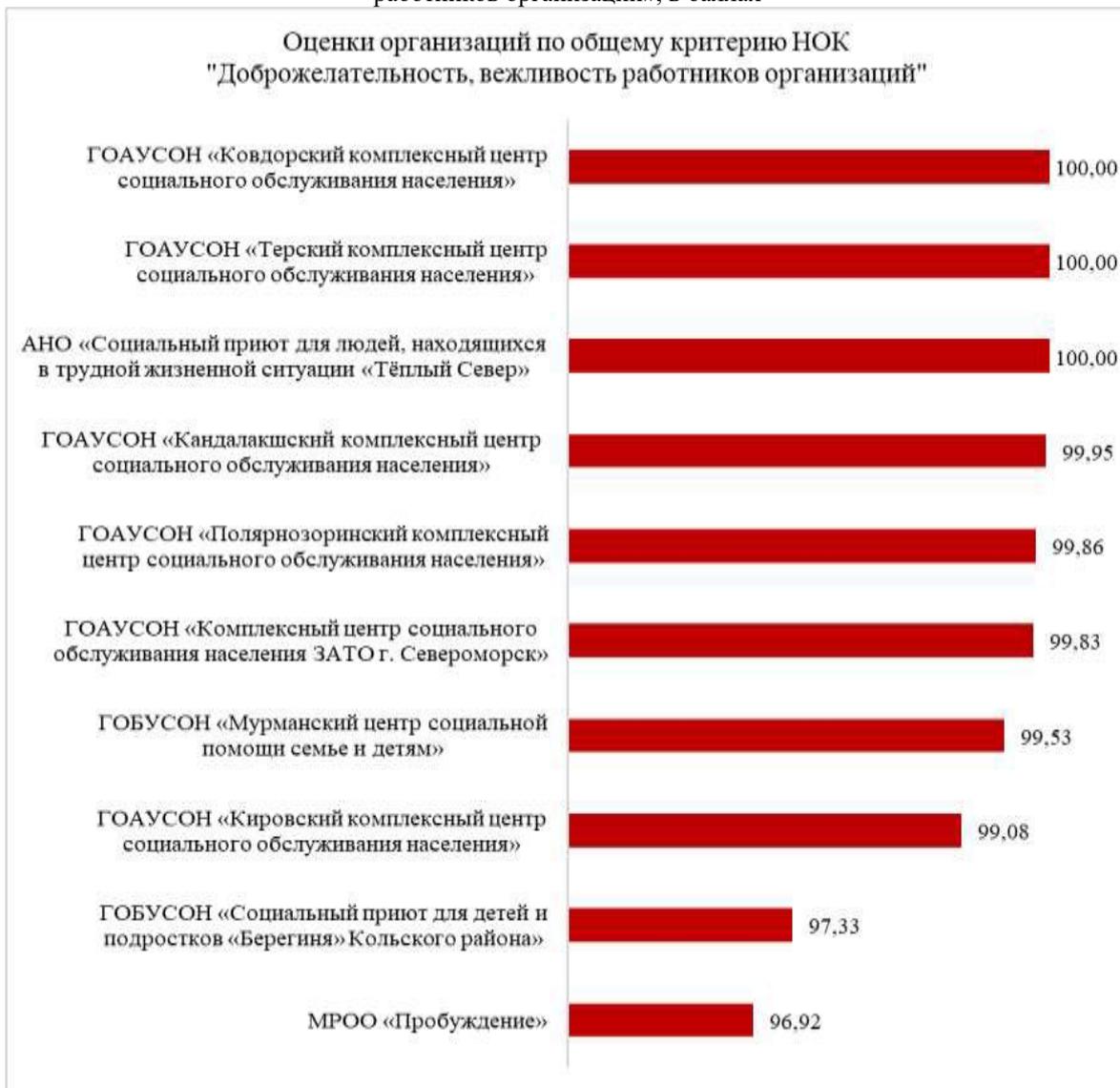


Таблица 3.3.4. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доброжелательность, вежливость работников организаций», в баллах

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	100,00
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,95
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,86
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,83
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	99,53
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,08

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Оценка по критерию, баллы
ГБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	97,33
МРОО «Пробуждение»	96,92

В рамках критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все обследованные организации также получили высокие оценки (81-100 баллов), наилучший результат – 100 из 100 баллов – продемонстрировали 5 организаций: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север».

Еще 5 обследованных организаций получили оценки в диапазоне от 96,67 балла до 99,43 балла: ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск (99,43 балла), ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,41 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,88 балла), ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (98,82 балла), ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (96,67 балла).

Таким образом, все обследованные организации социального обслуживания получили по рассматриваемому критерию высокие оценки (81-100 баллов), при этом 5 из них продемонстрировали наилучшие результаты – 100 баллов (см. Рисунок 3.3.6 и Таблицу 3.3.5).

Рисунок 3.3.6. Оценки организаций по общему критерию НОК «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

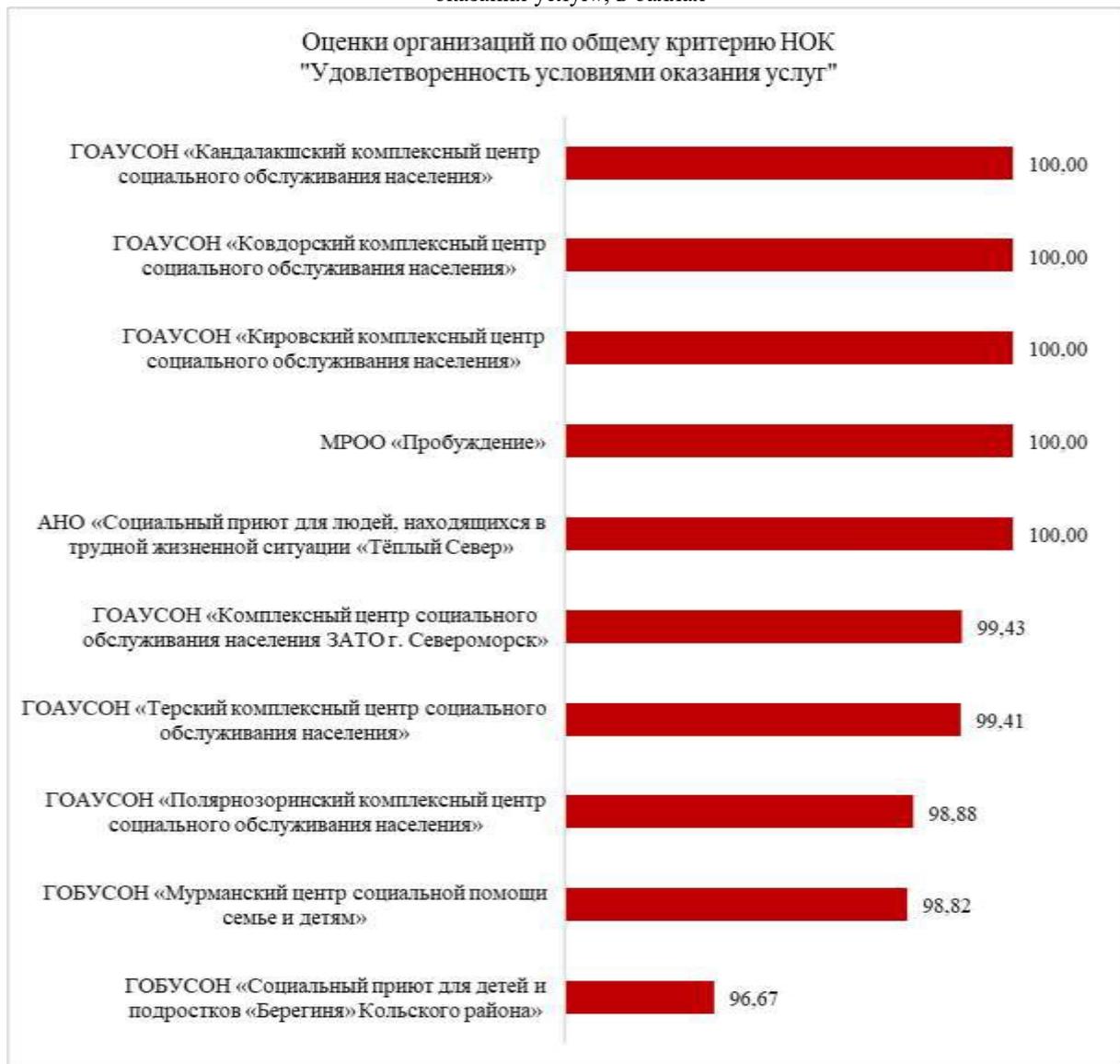


Таблица 3.3.5. Оценки организаций по общему критерию НОК «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00
МРОО «Пробуждение»	100,00
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	100,00
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,43
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,41
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,88

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Оценка по критерию, баллы
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	98,82
ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	96,67

Значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по всем организациям социального обслуживания в Мурманской области, обследованным в рамках НОК в 2023 году, представлены в Таблице 3.3.6.

Таблица 3.3.6. Значения критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций, в баллах

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Показатель оценки качества
ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,12	99,81	99,80	99,95	100,00	99,12
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,11	100,00	100,00	100,00	100,00	99,11
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,80	99,40	93,03	99,08	100,00	96,80
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,12	99,29	99,68	99,86	98,88	99,12
ГОАУСОН «Герский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,21	100,00	100,00	100,00	99,41	99,21
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	97,54	100,00	100,00	99,83	99,43	97,54
ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	100,00	97,67	100,00	97,33	96,67	100,00
ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	98,72	99,18	100,00	99,53	98,82	98,72
МРОО «Пробуждение»	87,71	98,85	62,00	96,92	100,00	87,71
АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	85,85	100,00	73,00	100,00	100,00	85,85
Итоговое значение НОК по критериям; итоговое значение НОК по сфере в целом	96,32	99,42	92,75	99,25	99,32	96,32

3.4. Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателям, входящим в состав общих критериев оценки НОК

Среднее значение по всем критериям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания **составляет 97,41 балла (высокая оценка).**

Высокие оценки (81-100 баллов) получены по всем критериям. Лучшие результаты наблюдаются по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (99,42 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,32 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,25 балла). Далее – значения критериев «Открытость и доступность информации об организации» (96,32 балла) и критерий «Доступность услуг для инвалидов» со значением в 92,75 балла.

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе показателей, входящих в состав общих критериев оценки НОК.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» и входящие в его состав показатели оценки

Все обследованные организации социального обслуживания получили высокие оценки (81-100 баллов) по данному критерию: наилучший результат (100 из 100 баллов) наблюдается в отношении одной организации, значения оценок по остальным 9-и учреждениям расположены в интервале от 85,85 балла до 99,21 балла.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя 3 показателя:

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

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иных дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (чат-бот с получателями услуги, ссылки на социальные сети, ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации на стендах в помещениях и на официальном сайте организации) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили 8 из 10-и обследованных организаций социального обслуживания: наилучшее значение – у ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (100 баллов из 100 возможных); далее – ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»: по 97,37 балла у каждой организации. ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» получил 97,06 балла по рассматриваемому показателю; у ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» 91,80 балла, у ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» – 90,79 балла.

«Хорошие» оценки (61-80 баллов) наблюдаются в отношении 2-х организаций: АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (66,18 балла) и МРОО «Пробуждение» (62,54 балла).

По показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) все обследованные организации социального обслуживания получили максимально высокие оценки – 100 баллов из 100 возможных.

По показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) все обследованные организации продемонстрировали высокие оценки (81-100 баллов), при этом у 4-х учреждений – наивысшие оценки (100 баллов из 100): ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района». Значения показателя 1.3. остальных 6-и учреждений варьируются в диапазоне от 90,00 баллов до 99,77 балла.

Распределение оценок по показателям (1.1., 1.2., 1.3.), входящим в критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации», представлены в Таблице 3.4.1.

Таблица 3.4.1. Распределение оценок по показателям (1.1, 1.2, 1.3), входящим в критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

		ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	МРОО «Пробуждение»	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Теплый Север»	Среднее итоговое значение показателя
П11	п.1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт)	97,37	97,37	90,79	97,06	97,37	91,80	100,00	97,37	62,54	66,18	89,78
П12	п.1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
П13	п.1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	99,77	99,74	98,90	100,00	100,00	100,00	100,00	98,78	97,37	90,00	98,46
К1	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,12	99,11	96,80	99,12	99,21	97,54	100,00	98,72	87,71	85,85	96,32

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» и входящие в его состав показатели оценки

Все обследованные организации социального обслуживания получили высокие оценки по критерию комфортности условий предоставления услуг: наилучший результат – 100 из 100 возможных баллов – у 4-х учреждений: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Оценки критерия у остальных 6-и организаций варьируются в пределах от 97,67 балла до 99,81 балла.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе 3 показателя:

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий 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 (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);
- наличие и состояние гардероба;
- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), 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).

По показателю 2.1. (обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг) все обследованные организации продемонстрировали самые высокие результаты – 100 из 100 возможных баллов.

По показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) все обследованные организации получили высокие оценки (81-100 баллов), при этом 7 из 10 продемонстрировали наивысшие оценки – 100 баллов из 100 возможных: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Остальные организации получили следующие оценки: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» – 99,81 балла, ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» – 98,82 балла, ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» – 96,67 балла.

По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие оценки (81-100 баллов) были также получены по всем обследованным организациям. Лучшие результаты – у 4-х организаций: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» – все они продемонстрировали 100 баллов.

Оставшиеся 6 учреждений социального обслуживания получили оценки показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий в диапазоне от 96,15 балла до 99,62 балла.

Распределение оценок по показателям (2.1., 2.2., 2.3.), входящим в критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг», представлены в Таблице 3.4.2.

Таблица 3.4.2. Распределение оценок по показателям (2.1, 2.2, 2.3), входящим в критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

		ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	МРОО «Пробуждение»	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	Средние значения показателей и критериев
П21	п.2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
П22	п.2.2.Время ожидания предоставления услуги	99,81	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,67	98,82	100,00	100,00	99,53	99,81
П23	п.2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	99,62	100,00	98,01	97,65	100,00	100,00	96,67	98,82	96,15	100,00	98,69	99,62
К2	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,81	100,00	99,40	99,29	100,00	100,00	97,67	99,18	98,85	100,00	99,42	99,81

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» и входящие в его состав показатели оценки

В рамках критерия доступности услуг для инвалидов «высокие» оценки (81-100 баллов) получили 8 обследованных организаций социального обслуживания, при этом 5 из них продемонстрировали наилучший результат – 100 из 100 возможных баллов: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям».

«Хорошие» оценки (61-80 баллов) зафиксированы по 2-м обследованным организациям: АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (73,00 балла), МРОО «Пробуждение» (62,00 балла).

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений 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 санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2. 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) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- 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).

По показателю 3.1 (оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили 7 организаций, при этом все эти учреждения продемонстрировали наилучшие результаты – 100 из 100 баллов: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям».

«Хорошую» оценку (61-80 баллов) получила одна организация – ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения».

Две организации получили «удовлетворительные» оценки (40-60 баллов) по критерию доступности услуг для инвалидов – это АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (50,00 баллов), МРОО «Пробуждение» (40,00 баллов).

По показателю 3.2. (обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) «высокие оценки» (81-100 баллов) получили 8 обследованных организаций социального обслуживания и все из них показали наилучший результат – 100 баллов из 100 возможных: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального

обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям».

«Хорошая» оценка (61-80 баллов) наблюдается в отношении одной обследованной организации – АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» (70,00 баллов).

«Удовлетворительная» оценка (40-60 баллов) получена по одной организации – МРОО «Пробуждение» (50,00 баллов).

По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили все обследованные организации, при этом наилучшие результаты наблюдаются в отношении 7-ми учреждений: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север».

Значение показателя удовлетворенности условиями услуг для инвалидов в ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» составило 99,32 балла, в ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» – 98,95 балла, в ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» – 96,77 балла.

Распределение оценок по показателям (3.1., 3.2., 3.3.), входящим в критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», представлены в Таблице 3.4.3.

Таблица 3.4.3. Распределение оценок по показателям (3.1, 3.2, 3.3), входящим в критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

		ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Герский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	МРОО «Пробуждение»	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	Средние значения показателей и критериев
ПЗ1	п.3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,00	100,00	80,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	40,00	50,00	87,00	100,00
ПЗ2	п.3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	50,00	70,00	92,00	100,00
ПЗ3	п.3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,32	100,00	96,77	98,95	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,50	99,32
КЗ	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	99,80	100,00	93,03	99,68	100,00	100,00	100,00	100,00	62,00	73,00	92,75	99,80

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и входящие в его состав показатели оценки

Все обследованные организации социального обслуживания продемонстрировали «высокие» оценки (81-100 баллов) по критерию доброжелательности и вежливости работников организаций социальной сферы. Наилучший результат получен по одной организации – 100 баллов из 100 возможных: АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Остальные 9 организаций в рамках данного критерия получили оценки в пределах от 91,84 балла до 98,85 балла.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» включал в себя следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

4.3. 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 (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили все 10 обследованных организаций, при этом наилучший результат – у 7-ми учреждений: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный

центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север» – все эти организации получили 100 баллов из 100 возможных.

Значение рассматриваемого показателя у ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» составило 99,00 баллов, у ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» – 98,82 балла, у ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» – 96,67 балла.

По показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение)) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили все 10 обследованных организаций социального обслуживания. Лучшие результаты – 100 баллов из 100 возможных – получены ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север».

Оставшиеся 3 организации получили следующие оценки: ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» – 99,50 балла, ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» – 96,67 балла, МРОО «Пробуждение» – 92,31 балла.

По показателю 4.3. (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 (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили все обследованные организации. Наилучший результат (100 баллов) наблюдается по 5-и учреждениям: ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Далее – ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,76 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,30 балла), ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (99,13 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,40 балла).

Распределение оценок по показателям (4.1., 4.2., 4.3.), входящим в критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», представлены в Таблице 3.4.4.

Таблица 3.4.4. Распределение оценок по показателям (4.1, 4.2, 4.3), входящим в критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», в баллах

		ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	МРОО «Пробуждение»	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	Средние значения показателей и критериев
П41	п.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	96,67	98,82	100,00	100,00	99,45	100,00
П42	п.4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	96,67	100,00	92,31	100,00	98,85	100,00
П43	п.4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,76	100,00	98,40	99,30	100,00	99,13	100,00	100,00	100,00	100,00	99,66	99,76
К4	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,95	100,00	99,08	99,86	100,00	99,83	97,33	99,53	96,92	100,00	99,25	99,95

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и входящие в его состав показатели оценки

Все обследованные организации социального обслуживания продемонстрировали «высокие» оценки по критерию 5. Максимальные значения (100 баллов) зафиксированы по 5-и из 10-и обследованных учреждений: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Значения оценок критерия удовлетворенности условиями оказания услуг по остальным 5-и организациям варьируются в пределах от 96,67 балла до 99,43 балла.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. 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).

5.2. 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).

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

По показателю 5.1 (доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)) «высокие» оценки (81-100 баллов) получили все обследованные учреждения, при этом наилучшие результаты наблюдаются в отношении 6-и организаций – это ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный

приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Оценки показателя 5.1 остальных 3-х организаций составили: ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» – 98,82 балла, ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» – 98,24 балла, ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» – 96,67 балла.

По показателю 5.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)) «высокие оценки» (81-100 баллов) получены продемонстрировали все обследованные организации, лучшие результаты (100 баллов из 100 возможных) – у 6-и учреждений социального обслуживания: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». Значения оценок показателя 5.2 по остальным организациям варьируются в пределах от 96,67 балла до 99,18 балла, а именно: ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (99,18 балла), ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,16 балла), ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (98,82 балла), ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (96,67 балла).

По показателю 5.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)) «высокие» оценки (81-100 баллов) наблюдаются в отношении всех обследованных организаций. Наилучший результат – 100 баллов из 100 возможных – продемонстрировали 5 учреждений: ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», МРОО «Пробуждение», АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север». По остальным 5-и организациям оценки показателя 5.3 варьируются в пределах от 96,67 балла до 99,18 балла, а именно: ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО

г. Североморск» (99,18 балла), ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,16 балла), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,82 балла), ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» (98,82 балла), ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (96,67 балла).

Распределение оценок по показателям (5.1., 5.2., 5.3.), входящим в критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в Таблице 3.4.5.

Таблица 3.4.5. Распределение оценок по показателям (5.1, 5.2, 5.3), входящим в критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

		ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	МРОО «Пробуждение»	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	Средние значения показателей и критериев
П51	п.5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	100,00	100,00	100,00	98,24	100,00	100,00	96,67	98,82	100,00	100,00	99,37	100,00
П52	п.5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	100,00	100,00	100,00	100,00	99,16	99,18	96,67	98,82	100,00	100,00	99,38	100,00
П53	п.5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,00	100,00	100,00	98,82	99,16	99,18	96,67	98,82	100,00	100,00	99,27	100,00
К5	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00	100,00	100,00	98,88	99,41	99,43	96,67	98,82	100,00	100,00	99,32	100,00

Приложение 1

Перечень организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2024 году

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет		
			заполненных		общее
			на бумажном носителе в организации	онлайн	
1.	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	184040 Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Фрунзе, д. 10	80	324	404
2.	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	184144 Мурманская область, г. Ковдор, ул. Баштыркова, д. 5 а	39	157	196
3.	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	184250 Мурманская обл., г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 73	40	161	201
4.	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	18423 Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Ломоносова, д. 4 а	34	136	170
5.	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	184703 Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Совхозная, д. 16 а	21	85	106
6.	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	184601 Мурманская обл., г. Североморск, ул. Гвардейская, д. 5	22	89	111
7.	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	184367, Мурманская обл., Кольский район, пгт. Кильдинстрой, ул. Набережная, д. 12	5	22	27
8.	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	183036 г. Мурманск, ул. Старостина, д. 91	17	68	85
9.	МРОО «Пробуждение»	183003 г. Мурманск, ул. Прибрежная, д. 23	5	21	26
10.	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	183010 г. Мурманск, ул. Халтурина, д. 1, помещения 1-3, 3а, 3б, 4-6, 24-30	4	16	20
	ИТОГО		267	1 079	1 346

СОГЛАСОВАНО

Министр труда и социального развития
Мурманской области
С.Б. Мякишев



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
В МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2024 ГОДУ**

(договор № 09-04/323 от 7 июня 2024)

Заказчик: Министерство труда и социального развития Мурманской области

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «АРТЕФАКТ»

Директор ООО «АРТЕФАКТ»
Новикова М.А.



Новикова М.А.

Мурманск, 2024

**ПРОТОКОЛ
ЗАОЧНОГО ГОЛОСОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

14 ноября 2024 года

г. Мурманск

Члены Общественного совета, принявшие участие в заочном голосовании
- Афонькина Ю.А., Аванесян В.В., Панкратова М.Е., Тузова О.Н., Чекулаева А.О. - 5 чел. (кворум имеется).

1. Об утверждении рейтинга организаций социального обслуживания Мурманской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в 2024 году.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Аванесян В.В., Панкратова М.Е., Тузова О.Н., Чекулаева А.О.

Решили: утвердить рейтинг организаций социального обслуживания Мурманской области, оказывающих социальные услуги, по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году (приложение № 1).

2. Об утверждении предложений Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Аванесян В.В., Панкратова М.Е., Тузова О.Н., Чекулаева А.О.

Решили: 1. Утвердить предложения Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году (приложение № 2).

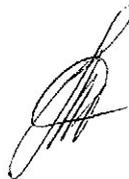
2. Направить предложения в Министерство труда и социального развития Мурманской области для разработки планов мероприятий по повышению качества условий оказания услуг.

Председатель Общественного совета



Ю.А. Афонькина

Ответственный секретарь



О.К. Чиркова

Выявленные недостатки по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году

1. На информационных стендах в помещениях и на официальном сайте размещенная информация о деятельности организации социального обслуживания не соответствует с установленными нормативными правовыми актами (ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

2. На официальном сайте организации отсутствует информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск», МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

3. Отсутствие навигации внутри организации (МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

4. Отсутствие гардероба (АНО «Теплый Север»).

5. Отсутствие пандусов (подъемных платформ) на входных группах (МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

6. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

7. Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», МРОО «Пробуждение»).

8. Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

9. Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

(ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района», ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», МРОО «Пробуждение», АНО «Теплый Север»).

10. Не организована доставка получателей социальных услуг к организации и обратно (ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»).

**Предложения Общественного совета по повышению качества условий
оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году**

**ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального
обслуживания населения»**

**ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения
ЗАТО г. Североморск»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Создать на официальном сайте электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.

**ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального
обслуживания населения»**

**ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

**ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Оборудовать:

2.1. Выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.

2.2. Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

3. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

4. Организовать доставку получателей социальных услуг к организации и обратно (при необходимости).

ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям обслуживания населения»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

3. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Расширить досуг несовершеннолетних воспитанников, включив занятия чтением, физкультурой.

ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

1. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

МРОО «Пробуждение»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Создать на официальном сайте электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.

3. Организовать навигацию внутри организации.

4. Оборудовать:

4.1. Входные группы пандусами (подъемными платформами).

4.2. Выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.

4.3. Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

6. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

АНО «Теплый Север»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Создать на официальном сайте электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.

3. Организовать навигацию внутри организации.

4. Оборудовать:

4.1. Гардероб.

4.2. Входные группы пандусами (подъемными платформами).

4.3. Выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.

4.4. Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

6. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Приложение № 1
к протоколу заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере социального
обслуживания от _____

**Рейтинг организаций социального обслуживания Мурманской области по итогам
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году**

Место	Название организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,82
2	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,74
3	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,72
4	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,37
5	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,36
6	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	99,25
7	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	98,33
8	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,66
9	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»	91,77
10	МРОО «Пробуждение»	89,10

УТВЕРЖДАЮ

**Министр
труда и социального развития
Мурманской области**

С.Б. Мякишев

«___» _____ 2024 г.

**ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2024 году**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

