2023

**Отчёт**

***по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения в Тверской области***

г. Москва

# Методика исследования

***Нормативно-правовая база.***

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (далее – приказ Минфина России № 116н).

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

|  | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Своевременность предоставления услуги | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 100.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» средний балл составил 100.

По показателю 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» средний балл составил 100.

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

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

Средний балл составил 100, в том числе по всем видам организаций.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий предоставления услуг | | | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.2. П.ожид** | **2.3. У.комф.** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  |  |  |  |  |  |
|  | среднее | 100 | 100 | 100 |  |

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл составил 100.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» средний балл составил 100.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» средний балл составил 100.

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных 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 социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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 социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 60 | 100 | **84** |

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы**

В данной группе анализируются следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 100. Среднее значение всех показателей составило 100 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

**Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

По данному критерию средний балл составил 100. Среднее значение всех показателей составило 100 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **Среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

# Выводы и рекомендации по организации

**Выводы**

Общий средний балл составил 96,8 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, комфортности условий оказания услуг, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов).

**Выявленные недостатки**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

**Рекомендации**

Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

Рекомендуется обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– обеспечение возможности приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста при необходимости.

– дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точеного шрифта Брайля (в первую очередь дублируются элементы навигации - указатели, карты, названия кабинетов и т.д.)

– дублирование аудио- и видеоинформации: световые табло, звуковые сигналы, аудио- видеоинформаторы, дополнительные средства навигации, тактильная плитка, контрастная разметка и т.д.