

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР «ПЛАНЕТА»**

ОТЧЕТ

**о результатах проведения социологического исследования в
рамках независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги, подведомственных
Министерству труда и социального развития
Республики Адыгея**

(государственный контракт оказания услуг от 22.03.2018 г. № 64-2018)

Оглавление

| | |
|---|----|
| Глава 1. Введение | 4 |
| Глава 2. Интерпретация полученных данных | 16 |
| <i>2.1 Комплексные центры социального обслуживания</i> | 16 |
| 2.1.1. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)..... | 21 |
| 2.1.2. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (2 показателя, максимальный балл - 2)..... | 27 |
| 2.1.3. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, максимальный балл - 2)..... | 29 |
| 2.1.4. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл - 3) | 31 |
| 2.1.5. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (4 показателя, максимальный балл - 4)..... | 34 |
| Рейтинг КЦСОН | 36 |
| <i>2.2. Стационарная форма обслуживания</i> | 39 |
| 2.2.1. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)..... | 39 |
| 2.2.2. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей, максимальный балл - 8) | 44 |
| 2.1.3. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги | 47 |
| 2.2.4. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл - 3) | 47 |
| 2.2.5. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей, максимальный балл - 5)..... | 51 |
| Рейтинг стационаров..... | 55 |
| <i>2.3. Полустационарная форма обслуживания</i> | 57 |
| 2.3.1. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)..... | 57 |
| 2.3.2. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей, максимальный балл - 8) | 62 |
| 2.3.3. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, максимальный балл - 2)..... | 64 |
| 2.3.4. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл - 3) | 65 |
| 2.4.5. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей, максимальный балл - 5)..... | 68 |

| | |
|--|-----------|
| Рейтинг полустационаров..... | 71 |
| Глава 3. Рейтинг учреждений | 74 |
| Глава 4. Карта независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания, оказывающих социальные услуги населению Республики Адыгея | 76 |
| Глава 5. Оценка контента (содержания) сайтов учреждений | 82 |
| Глава 6. Рекомендации и предложения по повышению качества социальных услуг | 90 |
| <i>Комплексные центры социального обслуживания населения Республики Адыгея.....</i> | <i>90</i> |
| <i>Стационарные учреждения Республики Адыгея</i> | <i>91</i> |
| <i>Полустационарные учреждения Республики Адыгея.....</i> | <i>92</i> |
| <i>Рекомендации по сайтам.</i> | <i>93</i> |
| Глава 7. Приложения к отчету | 95 |

Глава 1. Введение

Данный отчет выполнен в соответствии с Техническим заданием социологического исследования в рамках независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Адыгея, являющимся приложением № 1 к государственному контракту оказания услуг от 22.03.2018 г. № 64-2018(далее – Контракт) между заказчиком – Министерством труда и социального развития Республики Адыгея и исполнителем – АНОДО «Образовательный центр «Планета».

Целью исследования является выявление уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми социальными услугами, определение «проблемных зон» в социальном обслуживании получателей социальных услуг и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг.

Для достижения цели были решены следующие задачи:

1. Проведен анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания.
2. Проведен анализ комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения.
3. Изучено и проанализировано время ожидания предоставления социальных услуг.
4. Изучено и проанализировано отношение работников организаций социального обслуживания с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности.
5. Проведен анализ удовлетворенности качества оказания услуг.
6. Составлен проект рейтинга подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Адыгея по качеству оказания услуг.
7. Разработан проект рекомендаций и предложений по повышению качества оказания услуг подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг (анкетирование), анализ Интернет-ресурсов (сайтов) социальных учреждений, сплошное обследование организаций путем включенного структурированного наблюдения, проведение контрольных звонков и обращений.

Социологическое исследование организовано и проведено в апреле-мае 2018 г. Проанализирована деятельность 17 подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Адыгея, из них 9 учреждений осуществляют социальное обслуживание на дому, 5 учреждений стационарного типа и 3 учреждения оказывают социальные услуги в полустационарной форме.

В исследовании использована многоступенчатая гнездовая выборка с применением квотных значений в соответствии с Техническим заданием Контракта. Объем выборки по каждому учреждению обусловлен количеством обслуживаемых клиентов согласно Таблице 1:

Таблица 1

Выборка и квотное задание (n=1000)

| № | Наименование учреждения | Количество респондентов, чел. 20% от кол-ва обслуживаемых по состоянию на 1 января 2018 года |
|--|---|---|
| Комплексные центры социального обслуживания населения Республике Адыгея | | |
| 1. | ГБУ РА «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения» | 85 |

| № | Наименование учреждения | Количество респондентов, чел. 20% от кол-ва обслуживаемых по состоянию на 1 января 2018 года |
|--|---|--|
| 2. | ГБУ РА «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения» | 86 |
| 3. | ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 90 |
| 4. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе» | 100 |
| 5. | ГБУ РА «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 80 |
| 6. | ГБУ РА «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения» | 61 |
| 7. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району» | 76 |
| 8. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске» | 40 |
| 9. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району» | 110 |
| | Всего | 728 |
| Стационарные учреждения Республике Адыгея | | |
| 1. | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 70 |
| 2. | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 65 |
| 3. | ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 30 |
| 4. | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 16 |
| 5. | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 16 |
| | Всего | 197 |
| Полустационарные учреждения Республике Адыгея | | |
| 1. | ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 30 |
| 2. | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 6 |
| 3. | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 39 |
| | Всего | 75 |
| | ИТОГО | 1000 |

Инструменты исследования представлены в виде анкет для опроса респондентов (клиентов учреждения) (приложение № 1 к Отчету) и листа наблюдения (приложение № 2 к Отчету).

Оценка всех указанных выше учреждений проводилась на основе приказа от 8 декабря 2014 г. N 995н МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Таблица утвержденных показателей с методикой их расчетов приведена ниже:

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|---|---|--|--|--|---|-----------------------------------|
| | | | | стационарной формы обслуживания | полустационарной формы обслуживания | надомной формы обслуживания |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): | | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | да | да | да |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» | баллы | от 0 до 1 | да | да | да |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характере- | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|-------|---|---|---|--|----|----|
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 % | 0 0,3 0,6 0,9 1 | да | да | да |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2) | да | да | да |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | да | да | да |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характер) | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|-------|---|-------------------------------------|--|--|----|----|
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2) | да | да | да |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3) | да | да | да |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | да | да | да |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характе- р) | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|----------|---|--|---|--|----|----|
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3) | да | да | да |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|--|--|--|--|--|----|-----|
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: | | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4) | | | |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | да | да | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны / не доступны | 1/0,5/0 | да | да | нет |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характер) | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|-------|--|---|---|--|----|-----|
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | да | да | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | да | да | нет |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | да | да | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характе- | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|---|--|--|---|--|----|----|
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | да | да |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут | 0 0,5 1 | нет | да | да |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|--|--|------------------------------------|--|--|----|-----|
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах | да | да | да |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|-------|---|------------------------------------|---|--|----|-----|
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |

| № п/п | Показатели | Единица измерения (характер- | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|----------|--|---|--|--|-----|-----|
| | | | | | | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | нет | да |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано | 0 0,5 1 | да | да | да |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |

Глава 2. Интерпретация полученных данных

2.1 Комплексные центры социального обслуживания

В ходе проведенного исследования было опрошено 728 респондентов, являющихся получателями услуг девяти учреждений, предоставляющих социальное обслуживание на дому (далее – КЦСОН):

Таблица 3

| № | Наименование учреждения | Количество респондентов, чел. 20% от кол-ва обслуживаемых по состоянию на 1 января 2018 года |
|----|---|---|
| 1. | ГБУ РА «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения» | 85 |
| 2. | ГБУ РА «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения» | 86 |
| 3. | ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 90 |
| 4. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе» | 100 |
| 5. | ГБУ РА «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 80 |
| 6. | ГБУ РА «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения» | 61 |
| 7. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району» | 76 |
| 8. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске» | 40 |
| 9. | ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району» | 110 |

Блок вопросов анкеты, посвященный сведениям о клиенте, показал следующее:

1) 46% опрошенных граждан (334 человека из 728) – это просто пенсионеры, а 54% опрошенных граждан (394 человека из 728) имеют документы, дающие право на получение различных мер социальной поддержки, а именно:

- 30% (218 человек) являются инвалидами,
- 18% (131 человек) – ветеранами труда,
- 1% (9 человек) – тружениками тыла,
- 2% (16 человек) – вдовой (вдовцом) участника ВОВ,
- 3% (20 человек) – участниками ВОВ.

Таблица 4

| форма обслуживания | всего, чел | 1) инвалид 1,2,3 группы | 2) ветеран труда | 3) участник ВОВ | 4) труженик тыла | 5) вдова/вдовец участника ВОВ | 6) пенсионер |
|--|------------|-------------------------|------------------|-----------------|------------------|-------------------------------|--------------|
| Комплексные центры социального обслуживания населения РА | 728 | 218 | 131 | 9 | 16 | 20 | 334 |
| | | 30% | 18% | 1% | 2% | 3% | 46% |

Ниже представлены данные по этому вопросу в виде диаграмм:

Диаграмма 1



Диаграмма 2



Информация в разрезе социальных учреждений представлена ниже:

Таблица 5

| Наименование организации | всего, чел | 1) инвалид 1,2,3 группы | 2) ветеран труда | 3) участник ВОВ | 4) труженик тыла | 5) вдова/вдовец участника ВОВ | 6) пенсионер |
|---|------------|-------------------------|------------------|-----------------|------------------|-------------------------------|--------------|
| ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе» | 100 | 57 | 19 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| | | 57% | 19% | 4% | 1% | 5% | 14% |
| ГБУ РА «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 80 | 18 | 19 | 1 | 3 | 6 | 33 |
| | | 23% | 24% | 1% | 4% | 8% | 41% |
| ГБУ РА «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения» | 86 | 38 | 13 | 0 | 2 | 0 | 33 |
| | | 44% | 15% | 0% | 2% | 0% | 38% |
| ГБУ РА «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения» | 85 | 13 | 11 | 0 | 1 | 0 | 60 |
| | | 15% | 13% | 0% | 1% | 0% | 71% |
| ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 90 | 21 | 16 | 1 | 2 | 3 | 47 |
| | | 23% | 18% | 1% | 2% | 3% | 52% |
| ГБУ РА «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения» | 61 | 17 | 17 | 0 | 2 | 2 | 23 |
| | | 28% | 28% | 0% | 3% | 3% | 38% |
| ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району» | 76 | 12 | 6 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| | | 16% | 8% | 0% | 0% | 0% | 76% |
| ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске» | 40 | 19 | 2 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| | | 48% | 5% | 0% | 0% | 0% | 48% |
| ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району» | 110 | 23 | 28 | 3 | 5 | 4 | 47 |
| | | 21% | 25% | 3% | 5% | 4% | 43% |

2) Наиболее востребованными услугами в КЦСОН являются помощь в быту, медицинский уход и психологическая помощь и консультирование, при этом не во всех КЦСОН имеется лицензия на осуществление медицинской деятельности. Ниже в виде таблиц и диаграмм представлены данные по видам услуг в целом и в разбивке по районам:

Таблица 6

| | всего, чел | 1) помощь в быту | 2) медицинский уход, наблюдение за состоянием здоровья | 3) психологическая помощь и консультирование | 4) организация досуга | 5) помощь в трудоустройстве | 6) оказание помощи в получении юридических услуг | 7) обучение инвалидов |
|--|------------|------------------|--|--|-----------------------|-----------------------------|--|-----------------------|
| Комплексные центры социального обслуживания населения РА | 728 | 459 | 147 | 73 | 4 | 4 | 38 | 3 |
| | | 63% | 20% | 10% | 1% | 1% | 5% | 0% |

Диаграмма 3



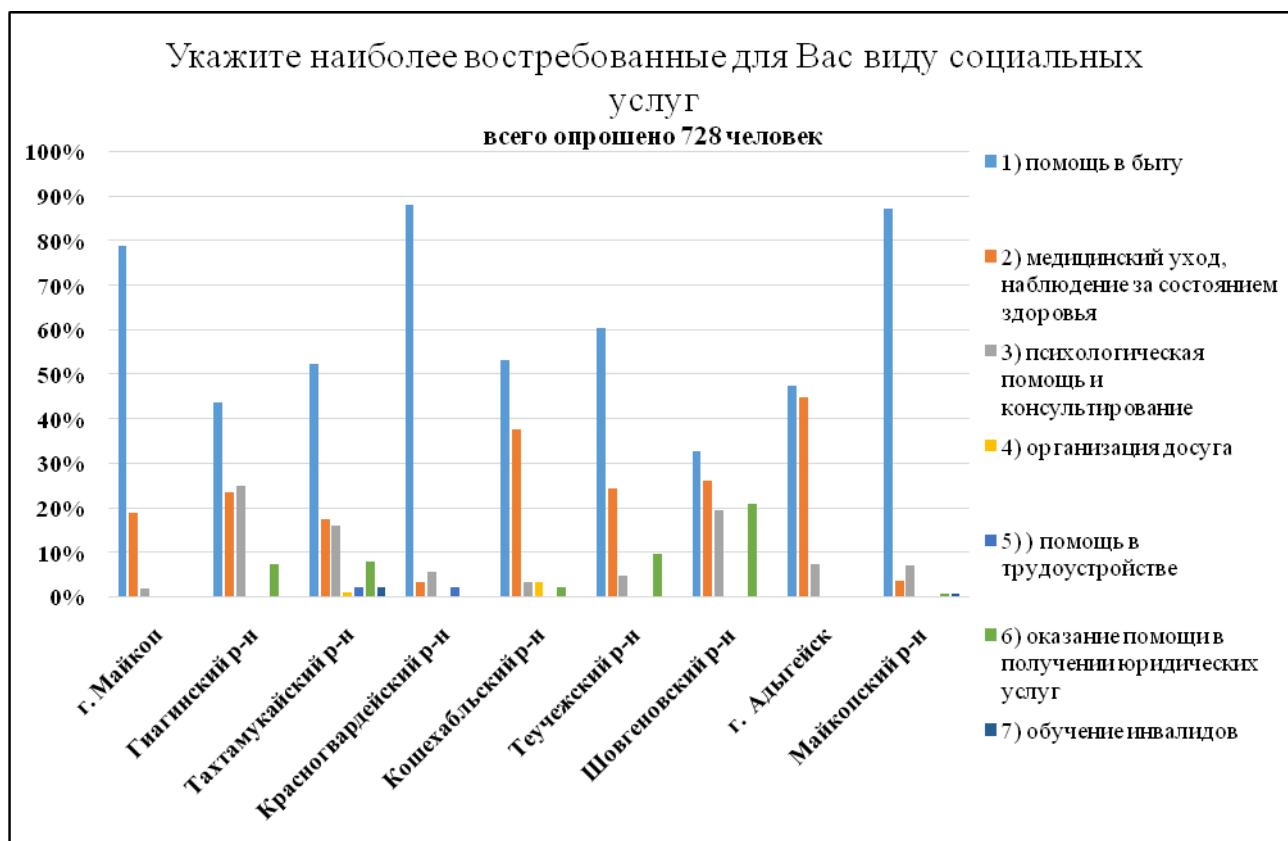
В разрезе учреждений:

Таблица 7

| Город/р-н | всего, чел | 1) помощь в быту | 2) медицинский уход, наблюдение за состоянием здоровья | 3) психологическая помощь и консультирование | 4) организация досуга | 5) помощь в трудоустройстве | 6) оказание помощи в получении юридических услуг | 7) обучение инвалидов |
|-----------|------------|------------------|--|--|-----------------------|-----------------------------|--|-----------------------|
| г. Майкоп | 100 | 79 | 19 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 79% | 19% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |

| Город/р-н | всего, чел | 1) помощь в быту | 2) медицинский уход, наблюдение за состоянием здоровья | 3) психологическая помощь и консультирование | 4) организация досуга | 5) помощь в трудоустройстве | 6) оказание помощи в получении юридических услуг | 7) обучение инвалидов |
|-------------------|------------|------------------|--|--|-----------------------|-----------------------------|--|-----------------------|
| Гиагинский | 80 | 35 | 19 | 20 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| | | 44% | 24% | 25% | 0% | 0% | 8% | 0% |
| Тахтамукайский | 86 | 45 | 15 | 14 | 1 | 2 | 7 | 2 |
| | | 52% | 17% | 16% | 1% | 2% | 8% | 2% |
| Красногвардейский | 85 | 75 | 3 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| | | 88% | 4% | 6% | 0% | 2% | 0% | 0% |
| Кошехабльский | 90 | 48 | 34 | 3 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| | | 53% | 38% | 3% | 3% | 0% | 2% | 0% |
| Теучежский | 61 | 37 | 15 | 3 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| | | 61% | 25% | 5% | 0% | 0% | 10% | 0% |
| Шовгеновский | 76 | 25 | 20 | 15 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| | | 33% | 26% | 20% | 0% | 0% | 21% | 0% |
| г. Адыгейск | 40 | 19 | 18 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 48% | 45% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Майкопский | 110 | 96 | 4 | 8 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | 87% | 4% | 7% | 0% | 0% | 1% | 1% |

Диаграмма 4



2.1.1. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)

1. Показатель «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)) рассчитан из суммы трех дополнительных показателей (максимальный балл – 3):

1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

Для всех КЦСОН значение этого дополнительного показателя равно 1, так как на сайте www.bus.gov.ru в полном объеме опубликована информация о каждом учреждении.

1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

По второму пункту было проверено соответствие информации на сайтах КЦСОН Порядку размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. № 886н. Итоговое значение показателя рассчитано в зависимости от степени наполнения сайта необходимой информацией:

| | |
|------------------|-----|
| менее чем на 10% | 0 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |

Мониторинг сайтов КЦСОН показал, что на сайтах размещена не вся информация, подлежащая размещению и обновлению в соответствии с указанным Порядком. Самый заполненный сайт у ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району», самый незаполненный сайт у ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН». Наиболее часто отсутствовала или была внесена частично информация:

1) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

2) о контактных телефонах и адресах электронной почты руководителя, его заместителей, руководителей структурных подразделений

3) о порядке и условиях предоставления социальных услуг;

4) правила внутреннего трудового распорядка;

5) 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") (не представлена ни на одном сайте);

б) 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 (*нет разбивки по видам оплат*)

7) 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 (*нет разбивки по видам оплат*)

8) 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.

Значение показателя по второму пункту:

Таблица 8

| | |
|--|-----|
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 0,9 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 0,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 0,9 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 0,9 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 0,9 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 0,6 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 0,6 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 0,6 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 0,6 |

Расширенная таблица с результатами мониторинга сайтов представлена в Главе 5, рекомендации - в Главе 6.

1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

Значение третьего дополнительного показателя для всех КЦСОН равно 1: информация о деятельности КЦСОН полностью представлена на стендах.

Таким образом, значения показателя «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разрезе учреждений представлена в таблице ниже:

Таблица 9

| | |
|--|-----|
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 2,9 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 2,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 2,9 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 2,9 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 2,9 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 2,6 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 2,6 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 2,6 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 2,6 |

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению(максимальный балл - 1)

Значение данного показателя для всех КЦСОН равно 1: имеется альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) (максимальный балл – 2):

3.1. телефон

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

Со всеми КЦСОН возможны дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг с помощью телефона и электронной почты. Следовательно, все учреждения получают максимальный балл – 2.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (максимальный балл – 2):

Значение показателя «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» рассчитано из суммы двух дополнительных показателей:

4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Было произведено 27 звонков, по 3 звонка в каждое учреждение, а также направлено по 3 сообщения по электронной почте в каждое учреждение. Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде.

Нарушений не выявлено. Оказалось, что специалисты всех КЦСОН всегда готовы вежливо и грамотно проконсультировать по вопросу предоставления социальных услуг.

Результативность обращений составила 100%. Следовательно, каждая организация получает по 2 балла.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (максимальный балл – 3):

5.1. лично в организацию социального обслуживания

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

Значение показателя «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» для всех КЦСОН составило максимальное значение 3 бала, поскольку для всех имеется возможность направления обращений лично в КЦСОН, в электронной форме на сайте (перейдя по ссылке на форум или через функцию «Вопрос – Ответ»), а также по телефону Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

По результатам опроса получателей услуг предпочтительными способами подачи заявления (жалобы), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг являются лично или по телефону.

Диаграмма 5



6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (максимальный балл -3):

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе» получает 0 баллов, так как в самой организации на стендах в общедоступных местах не размещена информация о порядке подачи жалобы. Остальные учреждения – 1 балл.

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

По данному показателю получает 1 балл только ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району», так как это единственное учреждение, на сайте которого размещена информация о порядке подачи жалобы. Остальные – 0 баллов

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

Все КЦСОН – 1 балл

Следовательно, ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» по показателю 6. получает наивысший балл -3, ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе» - 1 балл, остальные организации – по 2 балла.

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных(максимальный балл - 1)

Опрошенные граждане всех КЦСОН удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения, услугами которого они пользуются, за исключением 1 получателя социальных услуг ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» из 86 проанкетированных. Поэтому значение данного показателя ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» - 0,99 балла, остальные – 1 балл.

Максимальный балл по группе равен 15 - сумме максимальных значений 7 показателей. Результат (первый промежуточный) по первой группепоказателей приведен ниже:

Таблица 10

| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | |
|---|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до15 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 14,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 13,9 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 13,9 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 13,89 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 13,6 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 13,6 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 13,6 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 13,6 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 12,9 |

Диаграмма 6



2.1.2. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения(2 показателя, максимальный балл - 2)

1. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных(максимальный балл - 1)

Опрос респондентов показал, что 99,6% граждан считают условия оказания услуг доступными, в том числе доступ в здание КЦСОН, оборудование помещений и т. д. Только по 1 человеку из трех организаций (ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске», ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН», ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе») так не считают. Соответственно, согласно расчетам, значения данного дополнительного показателя по этим учреждениям равно 0,99 балла, по остальным – 1 балл.

2. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг(максимальный балл - 1)

В доле от штатных единиц, установленных в штатном расписании, укомплектованность сотрудниками составляет:

Таблица 11

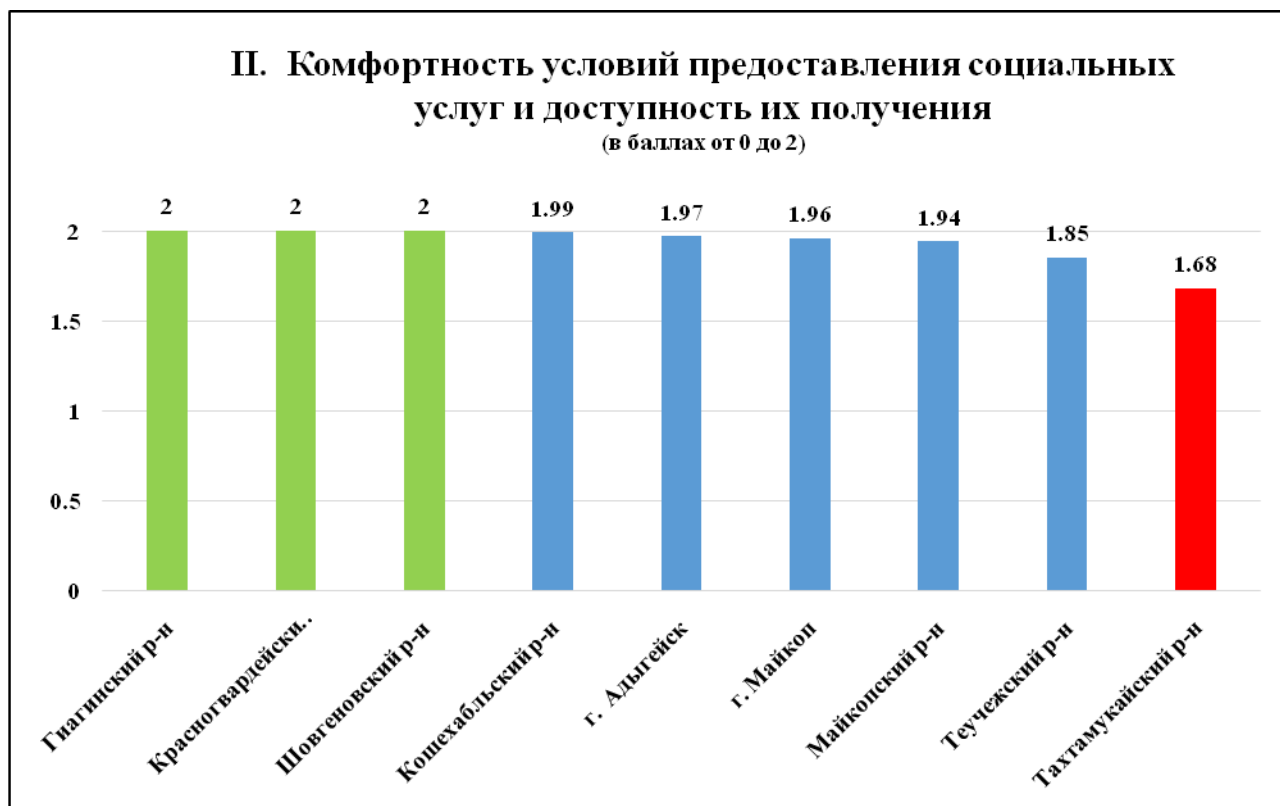
| | |
|--|------|
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 0,97 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 0,96 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 0,95 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 0,85 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 0,69 |

Максимальный балл по группе равен 2 - сумме максимальных значений 2 показателей. Результат (второй промежуточный) по второй группе показателей приведен ниже:

Таблица 12

| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | |
|--|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 2 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 2 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 2 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 2 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 1,99 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 1,97 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 1,96 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 1,94 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 1,85 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 1,68 |

Диаграмма 7



2.1.3. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, максимальный балл - 2)

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (свыше 15 минут)(максимальный балл - 1)

Во всех КЦСОН срок заключения договора с КЦСОН занимает не больше суток с даты представления индивидуальной программы. Нарушений не было выявлено.

Время ожидания приема к специалисту не должно превышать 15 минут. Ниже в таблице приведены данные по задержкам с переводом, согласно методике оценивания, в итоговый балл по этому показателю.

Таблица 13

| Наименование организации | всего респондентов | ожидающих более 15 минут | итоговый балл по показателю |
|--|--------------------|--------------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 100 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 76 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 40 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 110 | 1 | 0,99 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 90 | 4 | 0,96 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 80 | 4 | 0,95 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 86 | 7 | 0,92 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 85 | 7 | 0,92 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 61 | 21 | 0,66 |

2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)(максимальный балл - 1)

Значение показателя определяется следующим образом: если среднее время ожидания составило более 30 минут, то 0 баллов; от 15 до 30 минут – 0,5 балла и менее 15 минут – 1 балл.

Ниже в таблице 14 приведены данные по среднему времени ожидания к специалисту с переводом, согласно методике оценивания, в итоговый балл по данному показателю.

Таблица 14

| Наименование организации | среднее время, мин | итоговый балл по показателю |
|--|--------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 2,92 | 1 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 7,63 | 1 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 10,41 | 1 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 8,25 | 1 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 7,93 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 8,03 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 3,2 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 6,97 | 1 |

| Наименование организации | среднее время, мин | итоговый балл по показателю |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | 15,1 | 0,5 |

Максимальный балл по группе равен 2 - сумме максимальных значений 2 показателей. Результат (третий промежуточный) по третьей группе показателей приведен ниже:

Таблица 15

| III. Время ожидания предоставления социальной услуги | |
|--|----------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 2 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 2 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 2 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 2 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 1,99 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» | 1,96 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН» | 1,95 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | 1,92 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН» | 1,92 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | 1,16 |

Диаграмма 8

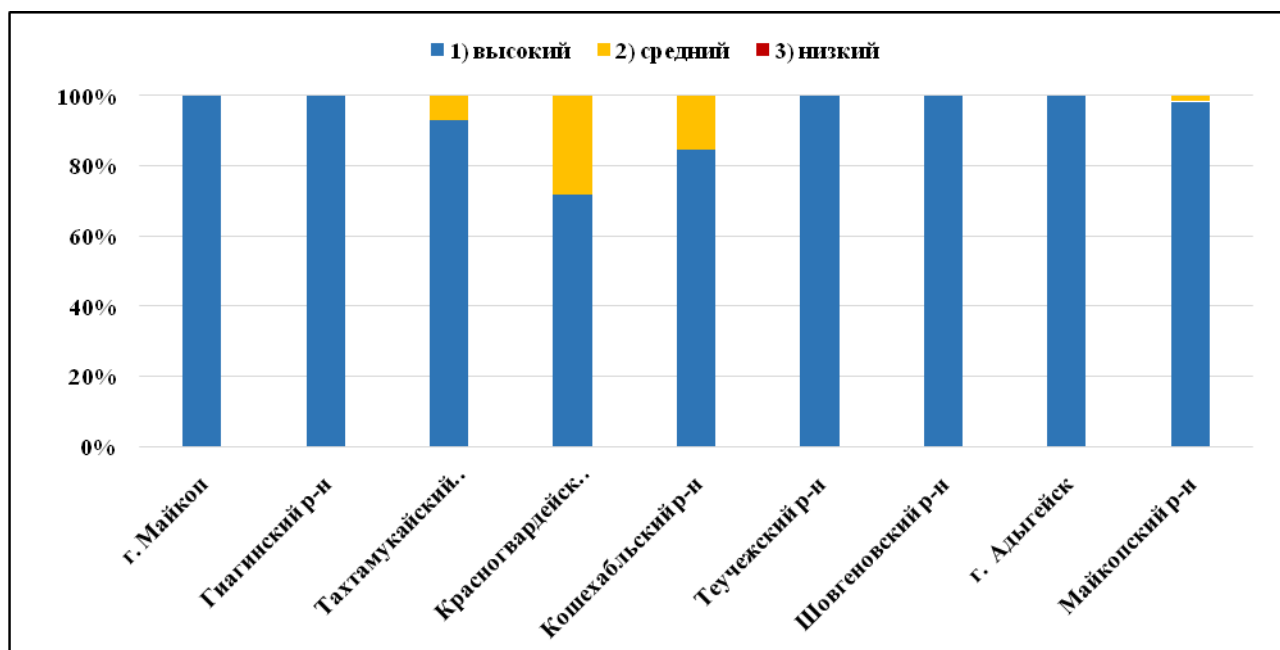


2.1.4. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл - 3)

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Ниже представлена диаграмма, отражающая результат опроса граждан по данному вопросу.

Диаграмма 9



7% респондентов (6 человек из 86) в ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН», 28% (24 человека из 85) в ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН», 16% (14 человек из 76) в ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» и 2% (2 человека из 110) в ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» определили уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников КЦСОН как средний, остальные поставили наивысшую отметку. Согласно методике расчета, в таблице ниже отражены баллы полученные организациями по данному показателю:

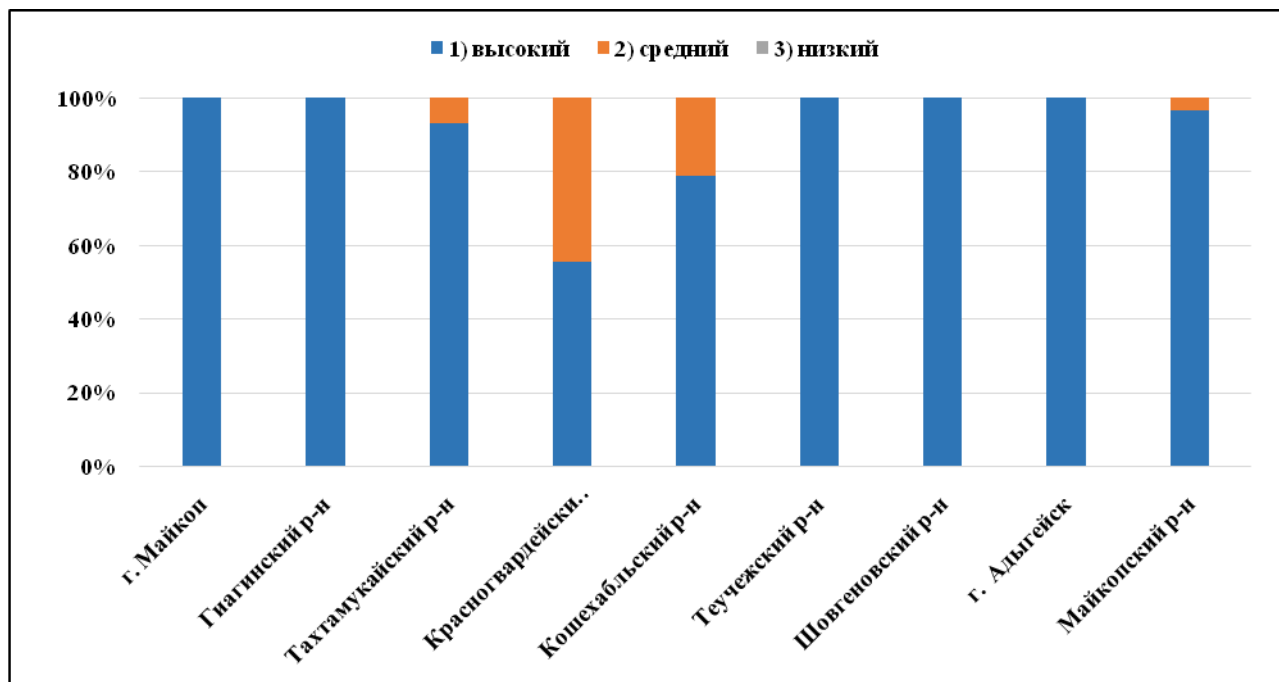
Таблица 16

| | |
|--|------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 1 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 0,98 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 0,93 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 0,84 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 0,72 |

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных(максимальный балл - 1)

Рассмотрим диаграмму, показывающую распределение голосов респондентов, оценивающих компетентность сотрудников учреждения, услугами которого они пользуются.

Диаграмма 10



7% респондентов (6 человек из 86) в ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН», 45% (38 человека из 85) в ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН», 21% (19 человек из 76) в ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» и 4% (4 человека из 110) в ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» определили уровень компетентности работников КЦСОН как средний, остальные поставили наивысшую отметку. Согласно методике расчета, в таблице ниже отражены баллы полученные организациями по данному показателю:

Таблица 17

| | |
|--|------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 1 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 0,96 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 0,93 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 0,79 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 0,55 |

В итоге, опрос граждан в этих двух частях исследования показал, что из 1000 человек 94% респондентов высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания и 91% респондентов высоко оценивают компетентность работников КЦСОН.

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников(максимальный балл - 1)

Значение данного показателя получено, согласно методике расчетов, на основе данных предоставленных КЦСОН.

Таблица 18

| Наименование организации | Общее число сотрудников | Кол-во сотрудников, прошедших повышение квалификацию | итоговый балл по показателю |
|--|-------------------------|--|-----------------------------|
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 158 | 60 | 0,38 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 113 | 45 | 0,39 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 59 | 27 | 0,46 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 91 | 43 | 0,47 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 77 | 38 | 0,49 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 151 | 75 | 0,5 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 101 | 60 | 0,59 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 117 | 117 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 37 | 37 | 1 |

Максимальный балл по группе равен 3 - сумме максимальных значений 3 показателей. Результат (четвертый промежуточный) по четвертой группе показателей приведен ниже в таблице и представлен в виде диаграммы:

Таблица 19

| IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | |
|---|----------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 3 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 3 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 3 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 2,59 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 2,49 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 2,46 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 2,44 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 2,33 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 2,01 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 1,62 |



2.1.5. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (4 показателя, максимальный балл - 4)

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных в целом по всем КЦСОН составила 97%, остальные 3% респондентов считают, что качество их жизни не изменилось.

Результаты опроса в разбивке по учреждениям представлены в ниже:

Таблица 20

| Наименование организации | всего, чел | произошли положительные изменения | ничего не произошло | качество жизни ухудшилось | итоговый балл по показателю |
|--|------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 100 | 100 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН» | 80 | 80 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | 86 | 86 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | 61 | 61 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 76 | 76 | 0 | 0 | 1 |

| Наименование организации | всего, чел | произошли положительные изменения | ничего не произошло | качество жизни ухудшилось | итоговый балл по показателю |
|--------------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 40 | 40 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 110 | 109 | 1 | 0 | 0,99 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 85 | 76 | 9 | 0 | 0,89 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 90 | 77 | 13 | 0 | 0,86 |

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом и оперативностью решения вопросов(максимальный балл - 1)

Только 2 учреждения по данному показателю получают баллы, отличные от максимального (1), а именно:

- ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » - 0,99 балла, так как 3% респондентов недовольны порядком оплаты социальных услуг;

- ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » - 0,97 балла, так как 7% респондентов недовольны порядком оплаты социальных услуг, 2% - периодичностью прихода социальных работников на дом и 2% - оперативностью решения вопросов.

3. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)(максимальный балл - 1)

Согласно данным, полученным от организаций, только в ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » в отчетный период зарегистрирована 1 жалоба на 495 получателей услуг. Поэтому значение данного показателя этого учреждения равно 0,5. По остальным восьми КЦСОН – 1.

4. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных(максимальный балл - 1)

Все респонденты (728 человек) готовы рекомендовать свой КЦСОН родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. Следовательно, все учреждения получают по 1 баллу.

Максимальный балл по группе равен 4 - сумме максимальных значений 4 показателей.

Результат (пятый промежуточный) по пятой группе показателей приведен ниже в таблице и представлен в виде диаграммы:

Таблица 21

| V. Удовлетворенность качеством оказания услуг | |
|---|----------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 4 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 4 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 4 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 4 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 4 |

| V. Удовлетворенность качеством оказания услуг | |
|--|------|
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 4 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 3,99 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 3,99 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 3,83 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 3,39 |

Диаграмма 12



Рейтинг КЦСОН

Рейтинг КЦСОН сформирован по итоговым баллам (**максимальное количество баллов – 26**), которые были получены путем суммирования промежуточных результатов по пяти группам показателей:

I. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)

II. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (2 показателя, максимальный балл – 2)

III. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, максимальный балл - 2)

IV. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл – 3)

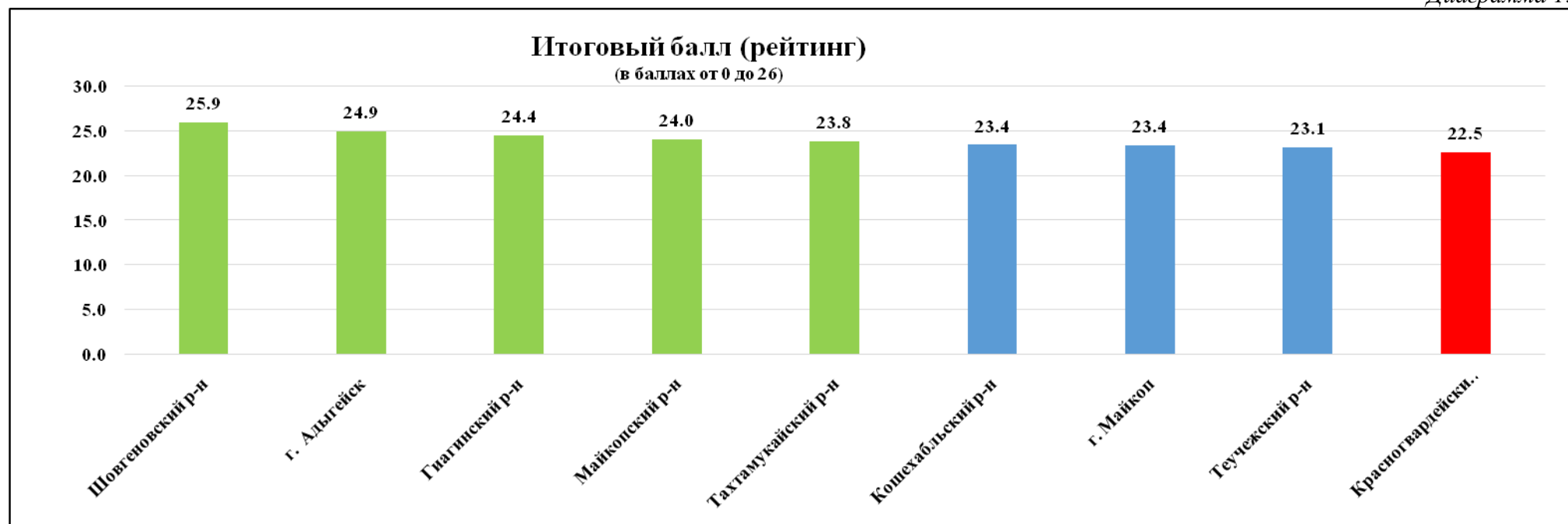
V. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (4 показателя, максимальный балл - 4).

Промежуточные значения по группам, итоговые баллы и рейтинг КЦСОН представлены ниже:

Таблица 22

| Наименование организации | I группа (от 0 до 15) | II группа (от 0 до 2) | III группа (от 0 до 3) | IV группа (от 0 до 3) | V группа (от 0 до 4) | Итоговый балл (от 0 до 15) | Рейтинг |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------|
| ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 14,9 | 2 | 2 | 3 | 4 | 25,9 | 1 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 13,9 | 1,97 | 2 | 3 | 4 | 24,9 | 2 |
| ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 13,9 | 2 | 1,95 | 2,59 | 4 | 24,4 | 3 |
| ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 13,6 | 1,94 | 1,99 | 2,44 | 3,99 | 24,0 | 4 |
| ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 13,89 | 1,68 | 1,92 | 2,33 | 3,99 | 23,8 | 5 |
| ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 13,6 | 1,99 | 1,96 | 2,01 | 3,83 | 23,4 | 6 |
| ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 12,9 | 1,96 | 2 | 2,49 | 4 | 23,4 | 7 |
| ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 13,6 | 1,85 | 1,16 | 2,46 | 4 | 23,1 | 8 |
| ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 13,6 | 2 | 1,92 | 1,62 | 3,39 | 22,5 | 9 |

Диаграмма 13



2.2. Стационарная форма обслуживания

В ходе проведенного исследования было опрошено 197 респондентов, являющихся получателями услуг 5 учреждений, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме (далее – стационары):

Таблица 23

| № | Наименование учреждения | Количество респондентов, чел. 20% от кол-ва обслуживаемых по состоянию на 1 января 2018 года |
|----|---|--|
| 1. | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 70 |
| 2. | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 65 |
| 3. | ГБУ РА «Адабийский психоневрологический дом-интернат» | 30 |
| 4. | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 16 |
| 5. | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 16 |

2.2.1. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)

1. Показатель «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)) рассчитан из суммы трех дополнительных показателей(максимальный балл – 3):

1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

Для всех стационаров, кроме Филиала «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения», значение этого дополнительного показателя равно 1, так как на сайте www.bus.gov.ru информация опубликована в полном объеме. О выделенном филиале информации нет, поэтому – 0 баллов.

1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

По второму пункту было проверено соответствие информации на сайтах стационаров Порядку размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом

поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. № 886н. Итоговое значение показателя рассчитано в зависимости от степени наполнения сайта необходимой информацией:

| | |
|------------------|-----|
| менее чем на 10% | 0 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |

Мониторинг сайтов стационаров показал, что на сайтах размещена не вся информация, подлежащая размещению и обновлению в соответствии с указанным Порядком. Самый заполненный сайт у ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат», самый незаполненный сайт у Филиала «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения». Наиболее часто отсутствовала или была внесена частично информация:

1) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

2) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

3) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;

4) 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;

5) о порядке и условиях предоставления социальных услуг;

6) правила внутреннего трудового распорядка;

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") (не представлена ни на одном сайте);

8) 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 (*нет разбивки по видам оплат*);

9) 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 (*нет разбивки по видам оплат*)

10) 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.

Значение показателя по второму пункту:

Таблица 24

| | |
|---|-----|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 0,9 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 0,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,9 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,6 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0 |

Расширенная таблица с результатами мониторинга сайтов представлена в Главе 5, рекомендации - в Главе 6.

1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

Значение третьего дополнительного показателя для всех стационарных учреждений равно 1: информация о деятельности полностью представлена на стендах.

Таким образом, значения показателя «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разрезе учреждений представлена в таблице ниже:

Таблица 25

| | |
|---|-----|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 2,9 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 2,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2,9 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2,6 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 |

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (максимальный балл - 1)

Значение данного показателя для всех стационаров равно 1: имеется альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) (максимальный балл - 2):

3.1. телефон

3..2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

Со всеми учреждениями возможны дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг с помощью телефона и электронной почты. Следовательно, все стационары получают максимальный балл – 2. Исключение - Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения», который получает 0 баллов, так как на сайте не размещена контактная информация и напрямую связаться с данным стационаром нет возможности.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (максимальный балл – 2):

Значение показателя «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» рассчитано из суммы двух дополнительных показателей:

4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Было произведено 27 звонков, по 3 звонка в каждое учреждение, а также направлено по 3 сообщения по электронной почте в каждое учреждение. Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде.

Нарушений не выявлено. Оказалось, что специалисты всех стационаров всегда готовы вежливо и грамотно проконсультировать по вопросу предоставления социальных услуг. Результативность обращений составила 100%. Следовательно, каждая организация получает по 2 балла. Исключение - Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения», который получает 0 баллов, так как на сайте не размещена контактная информация и напрямую связаться с данным стационаром нет возможности. Но все же, хочется отметить, что получить всю необходимую информацию о стационаре можно через ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения», филиалом которого он является.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (максимальный балл – 3):

5.1. лично в организацию социального обслуживания

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

Значение показателя «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» для всех стационаров составило максимальное значение 3 бала, поскольку для всех имеется возможность направления обращений лично в организацию, в электронной форме на сайте (перейдя по ссылке на форум или через функцию «Вопрос – Ответ»), а также по телефону Министерства труда и социального развития Республики Адыгея. Исключение - Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения», который получает 2 балла, так как нет возможности подать жалобу в электронной форме на официальном сайте.

По результатам опроса получателей услуг, все они были проинформированы о порядке подачи жалобы. Предпочтительными способами подачи заявления (жалобы), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг являются лично или по телефону.

Диаграмма 14



6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (максимальный балл -3):

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» получает 0 баллов, так как в самой организации на стендах в общедоступных местах не размещена информация о порядке подачи жалобы. Остальные учреждения – 1 балл.

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

Ни на одном сайте нет необходимой информации. Все учреждения – 0 баллов.

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

Все стационары – 1 балл.

Следовательно, Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» по показателю 6. получает 1 балл, остальные организации – по 2 балла.

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального

обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Опрошенные граждане всех стационаров удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения, услугами которого они пользуются, за исключением 1 получателя социальных услуг ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» из 65 проанкетированных. Поэтому значение данного показателя ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,98 балла, остальные – 1 балл.

Максимальный балл по группе равен 15 - сумме максимальных значений 7 показателей. Результат (первый промежуточный) по первой группе показателей приведен ниже:

Таблица 26

| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | |
|---|------------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 15 |
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 13,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 13,9 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 13,88 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 13,6 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 6 |

Диаграмма 15



2.2.2. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей, максимальный балл - 8)

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов)

и других маломобильных групп получателей социальных услуг (максимальный балл - 4):

Итоговое значение данного показателя – сумма значений четырех дополнительных показателей:

1.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,

с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

По дополнительным показателям 1.1 – 1.3 все 5 организаций получают по 1 баллу.

По четвертому пункту только ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 0 баллов, так как не имеет в помещениях организации видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Остальные – 1 балл.

Итог по первому показателю в таблице:

Таблица 27

| | |
|---|---|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 4 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 4 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 3 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 4 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 4 |

2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (максимальный балл – 1)

Опрос респондентов показал, что 98,5% граждан считают условия оказания услуг доступными, в том числе доступ в здание стационара, оборудование помещений и т. д. Только 3 человека из 65 ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» так не считают. Согласно расчетам, значение данного дополнительного показателя по выделенному учреждению равно 0,95 балла, по остальным – 1 балл.

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (максимальный балл – 1)

У всех 5 стационаров максимальный балл – 1.

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (максимальный балл – 1)

В доле от штатных единиц, установленных в штатном расписании, укомплектованность сотрудниками составляет:

Таблица 28

| | |
|--|------|
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 0,98 |
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 0,96 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,96 |

| | |
|---|------|
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,94 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,93 |

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (максимальный балл – 1)

99% респондентов оценили благоустройство и содержание помещения стационара и территории, на которой он расположен, как хорошее. Только 2 человека из 65 ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» имеют противоположное мнение. Согласно расчетам, значение данного дополнительного показателя по выделенному учреждению равно 0,97 балла, по остальным – 1 балл.

Максимальный балл по группе равен 8 - сумме максимальных значений 5 показателей.

Результат (второй промежуточный) по второй группе показателей приведен ниже:

Таблица 29

| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | |
|---|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 8 |
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 7,96 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 7,94 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 7,93 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 7,9 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 6,96 |

Диаграмма 16



2.1.3. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги

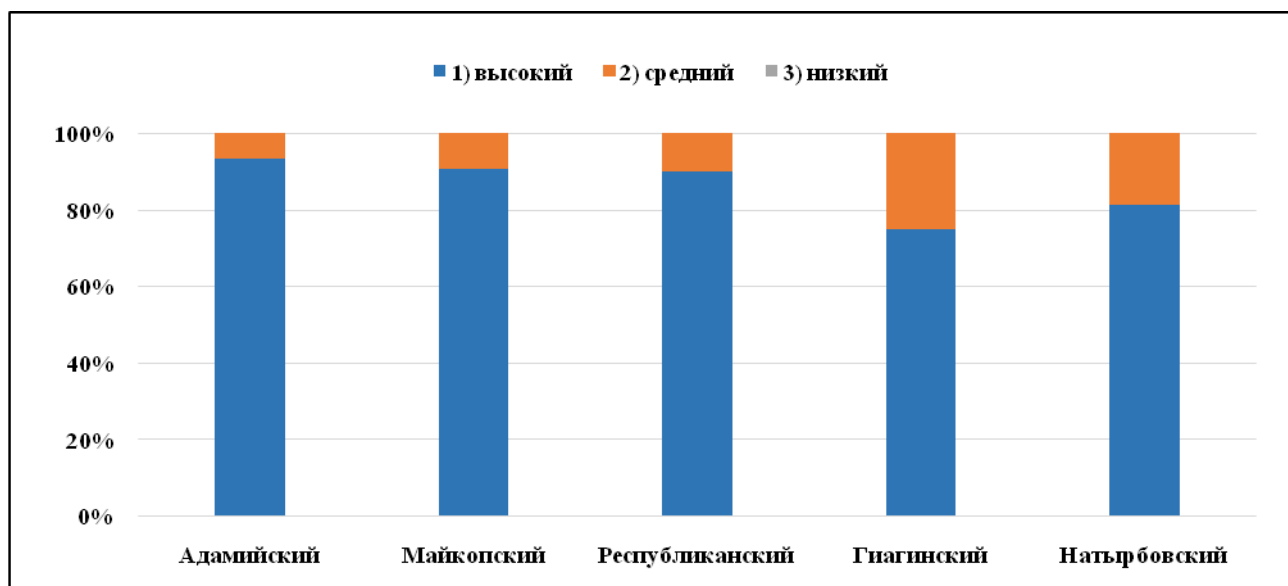
Данная группа показателей не является критерием для оценки стационаров.

2.2.4. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл - 3)

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Ниже представлена диаграмма, отражающая результат опроса граждан по данному вопросу.

Диаграмма 17



7% респондентов (2 человека из 30) в ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат», 9% (6 человек из 65) в ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат», 10% (7 человек из 70) в ГБУ РА ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», 25% (4 человека из 16) в ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и 19% (3 человека из 16) в Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» определили уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников КЦСОН как средний, остальные поставили наивысшую отметку. Согласно методике расчета, в таблице ниже отражены баллы полученные организациями по данному показателю:

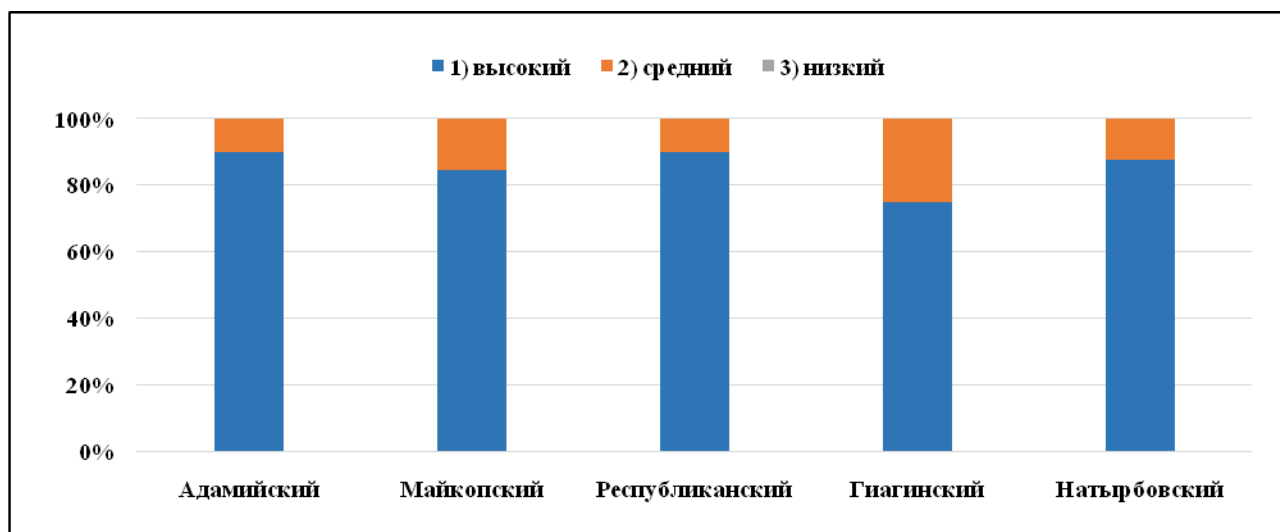
Таблица 30

| | |
|---|------|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 0,93 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 0,91 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,9 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,81 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,75 |

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Рассмотрим диаграмму, показывающую распределение голосов респондентов, оценивающих компетентность сотрудников учреждения, услугами которого они пользуются.

Диаграмма 18



10% респондентов (3 человека из 30) в ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат», 15% (10 человек из 65) в ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат», 10% (7 человек из 70) в ГБУ РА ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», 25% (4 человека из 16) в ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и 13% (2 человека из 16) в Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» определили уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников КЦСОН как средний, остальные поставили наивысшую отметку. Согласно методике расчета, в таблице ниже отражены баллы полученные организациями по данному показателю:

Таблица 31

| | |
|---|------|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 0,9 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,9 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,88 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 0,85 |

В итоге, опрос граждан в этих двух частях исследования показал, что из 197 человек 89% респондентов высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания и 87% респондентов высоко оценивают компетентность работников КЦСОН, остальные – средне.

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников (максимальный балл - 1)

Значение данного показателя получено, согласно методике расчетов, на основе данных предоставленных КЦСОН.

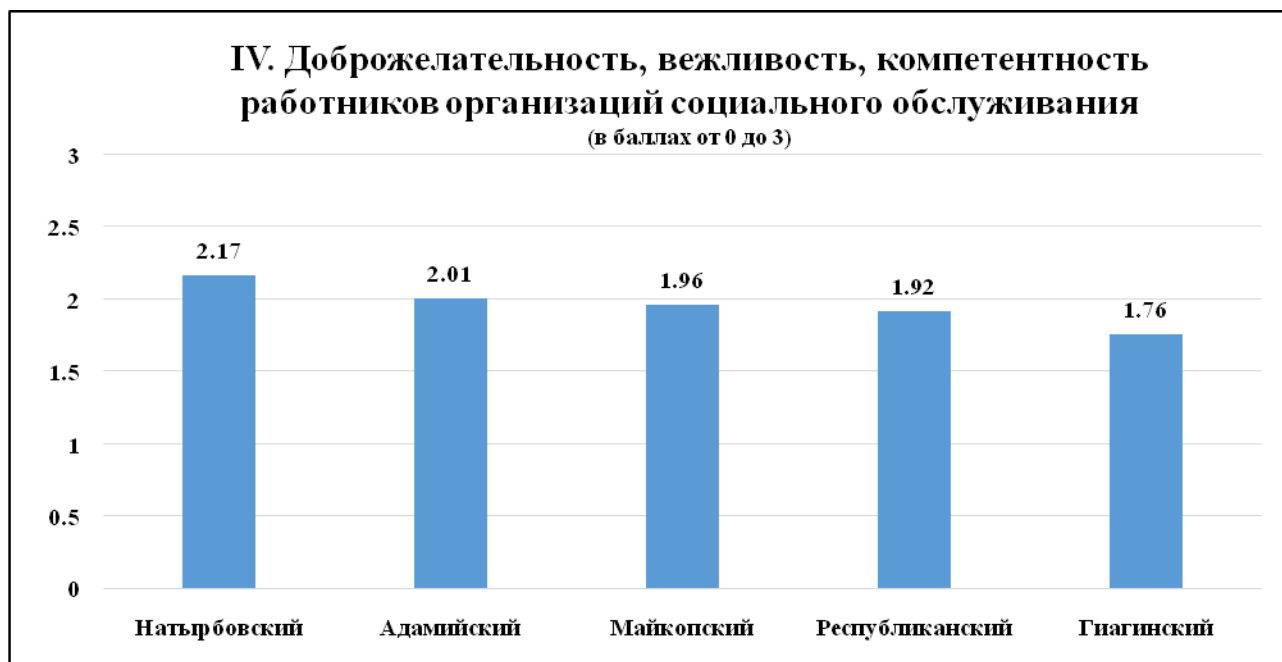
Таблица 32

| Наименование организации | Общее число сотрудников | Кол-во сотрудников, прошедших повышение квалификацию | итоговый балл по показателю |
|---|-------------------------|--|-----------------------------|
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 31 | 15 | 0,48 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 45 | 13 | 0,29 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 245 | 50 | 0,20 |
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 136 | 25 | 0,18 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 277 | 32 | 0,12 |

Максимальный балл по группе равен 3 - сумме максимальных значений 3 показателей. Результат (третий промежуточный) по четвертой группе показателей приведен ниже в таблице и представлен в виде диаграммы:

Таблица 33

| IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | |
|---|----------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 3 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2,17 |
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 2,01 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 1,96 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1,92 |



2.2.5. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей, максимальный балл - 5)

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных в целом по всем стационарным учреждениям составила 94%, остальные 6% респондентов считают, что качество их жизни не изменилось.

Результаты опроса в разбивке по учреждениям представлены в ниже:

Таблица 34

| Наименование организации | всего, чел | произошли положительные изменения | ничего не произошло | качество жизни ухудшилось | итоговый балл по показателю |
|---|------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 30 | 30 | 0 | 0 | 1 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Жошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 16 | 16 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 70 | 69 | 1 | 0 | 0,99 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 65 | 57 | 8 | 0 | 0,88 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 16 | 14 | 2 | 0 | 0,88 |

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных(максимальный балл - 1):

2.1. жилым помещением

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» получает 0,95 балла, так как 5% респондентов данного стационара недовольны жилым помещением. Остальные – 1 балл.

2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» получает 0,97 балла, так как 3% респондентов считают, что учреждение не полностью оборудовано. Остальные – 1 балл.

2.3 питанием

Максимальный балл (1) по этому критерию зарабатывают 2 организации: ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» и ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», так как все опрошенные в этих учреждениях довольны питанием. ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,98 балла (2% недовольных), ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 0,94 балла (6% недовольных) и Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» - 0,81 балла (19% недовольных).

2.4 мебелью, мягким инвентарем

Только в двух организациях нашлись респонденты недовольные мебелью и мягким инвентарем, а именно: ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,98 балла (2% недовольных), Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» - 0,75 балла (25% недовольных). Остальные – 1 балл.

2.5 предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» получает 0,69 балла, так как 31% опрошенных недовольны по данному пункту. Остальные – 1 балл.

2.6 хранением личных вещей

Максимальный балл (1) по этому критерию зарабатывают 2 организации: ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» и ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», так как все опрошенные в этих учреждениях удовлетворены условиями хранения личных вещей. ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,97 балла (3% недовольных), ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 0,94 балла (6% недовольных) и Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» - 0,69 балла (31% недовольных).

2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» получает 0,97 балла, так как 3% респондентов считают, что санитарно-гигиеническое помещение не достаточно оборудовано для инвалидов. Остальные – 1 балл.

2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,97 балла, так как 3% граждан недовольны санитарным содержанием санитарно-гигиенического оборудования. Остальные – 1 балл.

2.9. порядком оплаты социальных услуг

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,97 балла, так как 3% граждан недовольны порядком оплаты получаемых услуг. Остальные – 1 балл.

2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг

По данному критерию 100%-ная удовлетворенность. Следовательно, все стационары получают максимальное значение показателя – 1 балл.

2.11. графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,97 балла, так как 3% респондентов недовольны графиком посещения родственниками. Остальные – 1 балл.

2.12. оперативностью решения вопросов

Все опрошенные получатели услуг ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат», ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» довольны оперативностью решения возникающих проблем, поэтому каждая из, указанных выше организаций, зарабатывает максимальный балл, равный 1. ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» (3% недовольных) – 0,97 балла, Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» (6% недовольных) – 0,94 балла.

Значение данного показателя рассчитывается, как среднеарифметическое дополнительных показателей 2.1 – 2.12. Результат представлен в таблице ниже:

Таблица 35

| | |
|---|------|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 1 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,99 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 0,98 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,91 |

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» - 0,98 балла, так как 2% респондентов недовольны качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. Остальные стационары – 1 балл.

4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) (максимальный балл - 1)

Согласно данным, полученным от организаций, в отчетный период не было зарегистрировано ни одной жалобы. Следовательно, все получают по 1 баллу.

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

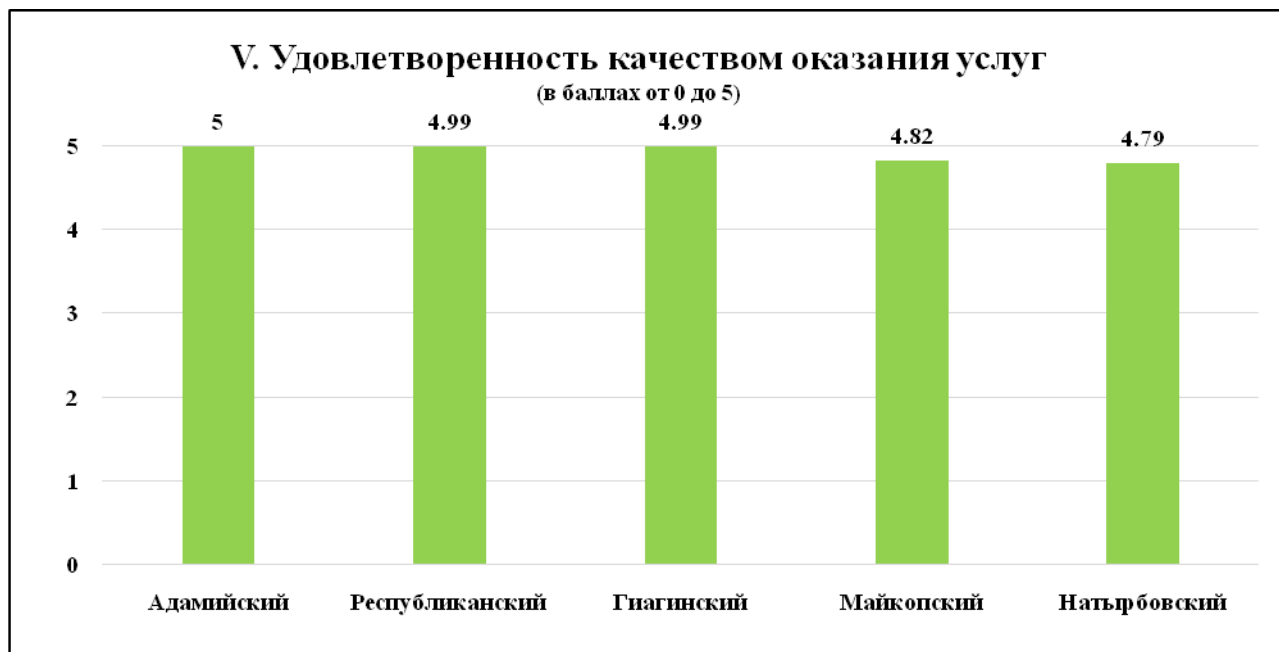
Только 1 человек из 197 опрошенных не готов рекомендовать учреждение, услугами которого он пользуется, своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. Данный человек из ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат», который и получает 0,98 балла. Остальные организации получают по 1 баллу.

Максимальный балл по группе равен 5 - сумме максимальных значений 5 показателей. Результат (четвертый промежуточный) по пятой группе показателей приведен ниже в таблице и представлен в виде диаграммы:

Таблица 36

| V. Удовлетворенность качеством оказания услуг | |
|---|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 5 |
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 5 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 4,99 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 4,99 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 4,82 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 4,79 |

Диаграмма 20



Рейтинг стационаров

Рейтинг стационаров сформирован по итоговым баллам (**максимальное количество баллов – 31**), которые были получены путем суммирования промежуточных результатов по четырем группам показателей:

I. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)

II. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей, максимальный балл – 8)

IV. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл – 3)

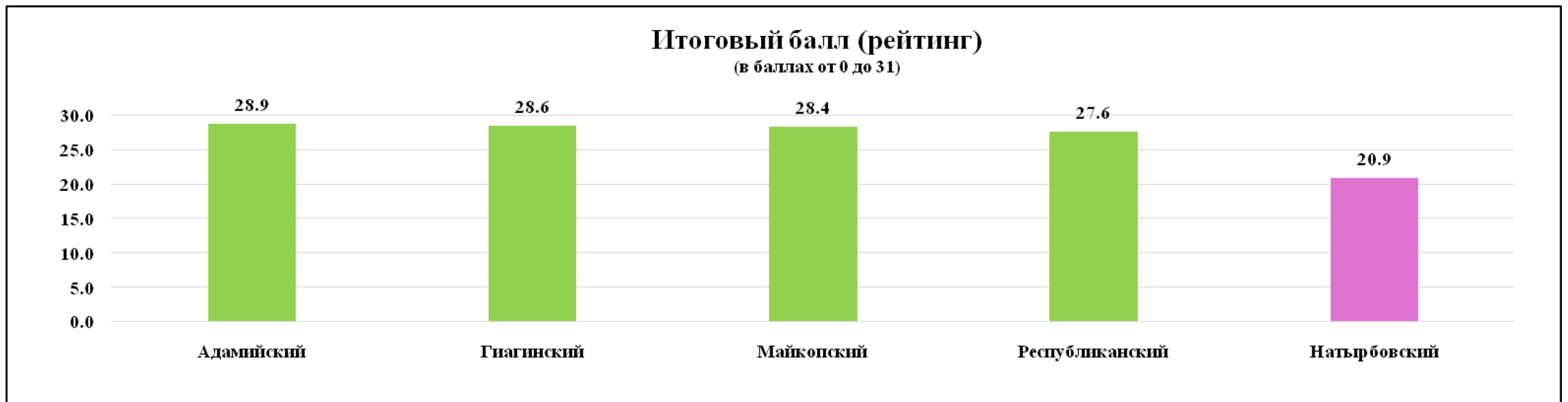
V. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей, максимальный балл -5).

Промежуточные значения по группам, итоговые баллы и рейтинг стационаров представлены ниже (см. след. Стр.):

Таблица 37

| Наименование организации | I группа (от 0 до 15) | II группа (от 0 до 8) | III группа | IV группа (от 0 до 3) | V группа (от 0 до 5) | Итоговый балл (от 0 до 26) | Рейтинг |
|---|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------|
| ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 13,9 | 7,96 | не является критерием оценки стационаров | 2,01 | 5 | 28,9 | 1 |
| ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 13,88 | 7,9 | | 1,96 | 4,82 | 28,56 | 2 |
| ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 13,6 | 7,93 | | 1,92 | 4,99 | 28,4 | 3 |
| ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 13,9 | 6,96 | | 1,79 | 4,88 | 27,53 | 4 |
| Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 6 | 7,94 | | 2,17 | 4,79 | 20,9 | 5 |

Диаграмма 21



2.3. Полустационарная форма обслуживания

В ходе проведенного исследования было опрошено 75 респондентов, являющихся получателями услуг 3 учреждений, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме (далее – полустационары):

Таблица 38

| Полустационарные учреждения Республике Адыгея | | |
|---|---|----|
| 1. | ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 30 |
| 2. | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 6 |
| 3. | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 39 |

2.3.1. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)

1. Показатель «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)) рассчитан из суммы трех дополнительных показателей (максимальный балл – 3):

1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

Для всех полустационаров значение этого дополнительного показателя равно 1, так как по каждой организации на сайте www.bus.gov.ru информация опубликована в полном объеме.

1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

По второму пункту было проверено соответствие информации на сайтах стационаров Порядку размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. № 886н. Итоговое значение показателя рассчитано в зависимости от степени наполнения сайта необходимой информацией:

| | |
|------------------|-----|
| менее чем на 10% | 0 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |

Мониторинг сайтов стационаров показал, что на сайтах размещена не вся информация, подлежащая размещению и обновлению в соответствии с указанным

Порядком. Самый заполненный сайт у ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие», самый незаполненный сайт ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков». Наиболее часто отсутствовала или была внесена частично информация:

- 1) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- 2) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) о форме социального обслуживания, в которой организации предоставляют услуги;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) 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;
- 8) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца ПФХД);
- 9) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Значение показателя по второму пункту:

Таблица 39

| | |
|---|-----|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 0,9 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 0,9 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 0,6 |

Расширенная таблица с результатами мониторинга сайтов представлена в Главе 5, рекомендации - в Главе 6.

1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» - 0 баллов, так как на стендах нет указанной выше информации. Значение третьего дополнительного показателя для полустационаров «Доверие» и «Звездный» равно 1: информация о деятельности полностью представлена на стендах.

Таким образом, значения показателя «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разрезе учреждений представлена в таблице ниже:

Таблица 40

| | |
|---|-----|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 2,9 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 2,9 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 1,6 |

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (максимальный балл - 1)

Значение данного показателя для полустационаров «Доверие» и «Очаг» равно 1, так как имеется альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Для «Звездный» - 0 баллов, так как альтернативы нет.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) (максимальный балл – 2):

3.1. телефон

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

Со всеми учреждениями возможны дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг с помощью телефона и электронной почты. Следовательно, все стационары получают максимальный балл – 2.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (максимальный балл – 2):

Значение показателя «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» рассчитано из суммы двух дополнительных показателей:

4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Было произведено 27 звонков, по 3 звонка в каждое учреждение, а также направлено по 3 сообщения по электронной почте в каждое учреждение. Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде.

Нарушений не выявлено. Оказалось, что специалисты всех стационаров всегда готовы вежливо и грамотно проконсультировать по вопросу предоставления социальных услуг. Результативность обращений составила 100%. Следовательно, каждая организация получает по 2 балла.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (максимальный балл – 3):

5.1. лично в организацию социального обслуживания

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

Значение показателя «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» для всех стационаров составило максимальное значение 3 бала, поскольку для всех имеется возможность направления обращений лично в организацию, в электронной форме на сайте (перейдя по ссылке на форум или через функцию «Вопрос – Ответ»), а также по телефону Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

По результатам опроса получателей услуг, все они были проинформированы о порядке подачи жалобы. Предпочтительными способами подачи заявления (жалобы), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг являются по телефону или лично.

Диаграмма 22



6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (максимальный балл -3):

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» получает 0 баллов, так как в самой организации на стендах в общедоступных местах не размещена информация о порядке подачи жалобы. Остальные учреждения – 1 балл.

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

Ни на одном сайте нет необходимой информации. Все учреждения – 0 баллов.

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

Все стационары – 1 балл.

Следовательно, ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» по показателю 6. получает 1 балл, остальные организации – по 2 балла.

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Опрошенные граждане всех стационаров удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения, услугами которого они пользуются и получают по 1 баллу.

Максимальный балл по группе равен 15 - сумме максимальных значений 7 показателей. Результат (первый промежуточный) по первой группе показателей приведен ниже:

Таблица 41

| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | |
|---|------------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 15 |
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 13,9 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 11,9 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 11,6 |

Диаграмма 23



2.3.2. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей, максимальный балл - 8)

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (максимальный балл - 4):

Итоговое значение данного показателя – сумма значений четырех дополнительных показателей:

1.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

У всех полустационаров, кроме ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков», прилегающая территория оборудована в соответствии с учетом требований доступности. «Очаг» - 0,5 балла (оборудована частично), остальные – 1 балл.

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

У всех полустационаров, кроме ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков», входные зоны доступны для маломобильных групп населения. «Очаг» - 0 баллов, остальные – 1 балл.

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

Во всех полустационарах имеется, следовательно, все учреждения получают максимальный балл – 1.

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

У всех в наличии, кроме АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный». «Доверие» и «Очаг» - 1 балл, «Звездный» - 0 баллов.

Результат по первому показателю представлен ниже:

Таблица 42

| | |
|---|-----|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 4 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 3 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 2,5 |

2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (максимальный балл – 1)

Опрос респондентов показал, что 100% граждан считают условия оказания услуг доступными, в том числе доступ в здание полустационара, оборудование помещений и т. д. Все рассматриваемые организации получают по 1 баллу.

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (максимальный балл – 1)

У всех 3 полустационаров максимальный балл – 1.

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (максимальный балл – 1)

В доле от штатных единиц, установленных в штатном расписании, укомплектованность сотрудниками составляет:

Таблица 43

| | |
|---|------|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 0,98 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 0,83 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 0,8 |

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (максимальный балл – 1)

100% респондентов оценили благоустройство и содержание помещения стационара и территории, на которой он расположен, как хорошее. Все рассматриваемые организации получают по 1 баллу.

Максимальный балл по группе равен 8 - сумме максимальных значений 5 показателей. Результат (второй промежуточный) по второй группе показателей приведен ниже:

Таблица 44

| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | |
|--|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 8 |
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 7,98 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 6,83 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 6,3 |

Диаграмма 24



2.3.3. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, максимальный балл - 2)

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (свыше 15 минут)(максимальный балл - 1)

Во всех полустационарах срок заключения договора с полустационаром занимает не больше суток с даты представления индивидуальной программы. Нарушений не было выявлено.

По результатам опроса, время ожидания приема к специалисту всех респондентов не превышало 15 минут, следовательно, все 3 учреждения получают максимальный балл – 1.

2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)(максимальный балл - 1)

Значение показателя определяется следующим образом: если среднее время ожидания составило более 30 минут, то 0 баллов; от 15 до 30 минут – 0,5 балла и менее 15 минут – 1 балл.

Ниже в таблице 14 приведены данные по среднему времени ожидания к специалисту с переводом, согласно методике оценивания, в итоговый балл по данному показателю.

Таблица 45

| Наименование организации | среднее время, мин | итоговый балл по показателю |
|---|--------------------|-----------------------------|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 2,2 | 1 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 6,54 | 1 |

| Наименование организации | среднее время, мин | итоговый балл по показателю |
|---|--------------------|-----------------------------|
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 7,17 | 1 |

Максимальный балл по группе равен 2 - сумме максимальных значений 2 показателей. Результат (третий промежуточный) по третьей группе показателей приведен ниже:

Таблица 46

| III. Время ожидания предоставления социальной услуги | |
|---|----------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 2 |
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 2 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 2 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 2 |

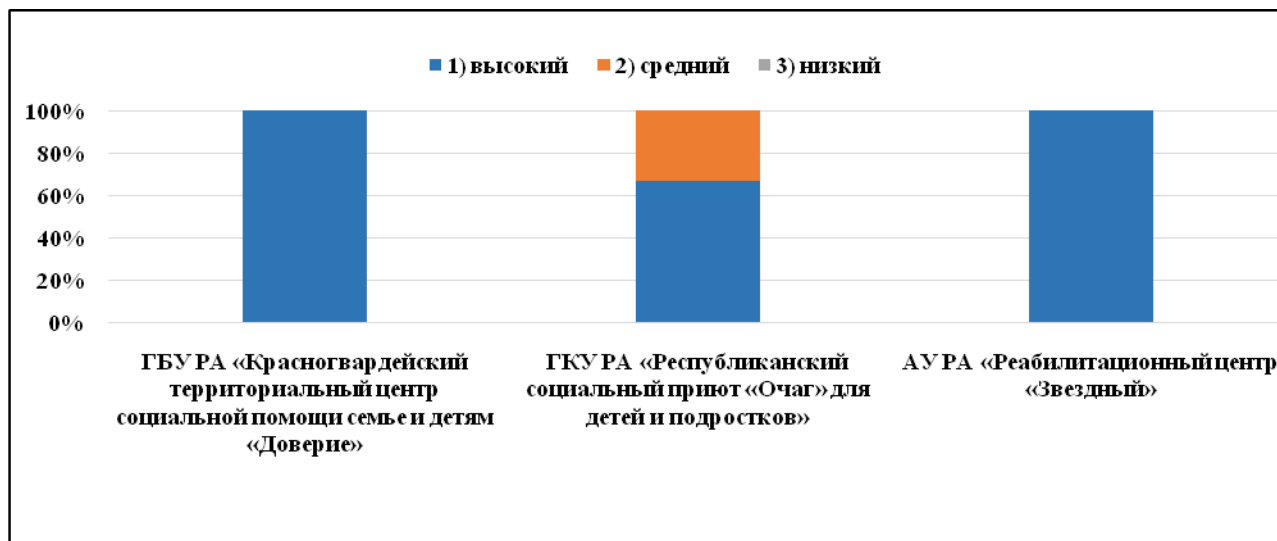
Диаграмма 25



2.3.4. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл - 3)

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Ниже представлена диаграмма, отражающая результат опроса граждан по данному вопросу.



Только 7% респондентов (2 человека из 30) в ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» определили уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников полустационара как средний, остальные поставили наивысшую отметку. Согласно методике расчета, в таблице ниже отражены баллы полученные организациями по данному показателю:

Таблица 47

| | |
|---|------|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 1 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 1 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 0,67 |

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Исследование данного вопроса показало, что 100% респондентов высоко оценили компетентность сотрудников учреждения, услугами которого они пользуются. Все организации – 1 балл.

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников (максимальный балл - 1)

Значение данного показателя получено, согласно методике расчетов, на основе данных предоставленных руководителями полустационаров.

Таблица 48

| Наименование организации | Общее число сотрудников | Кол-во сотрудников, прошедших повышение квалификации | итоговый балл по показателю |
|---|-------------------------|--|-----------------------------|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 88 | 34 | 0,38 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 42 | 15 | 0,35 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 74 | 20 | 0,27 |

Максимальный балл по группе равен 3 - сумме максимальных значений 3 показателей. Результат (четвертый промежуточный) по четвертой группе показателей приведен ниже в таблице и представлен в виде диаграммы:

| IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | |
|---|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 3 |
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 2,38 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 2,27 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 2,02 |

Диаграмма 27



2.4.5. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей, максимальный балл - 5)

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (максимальный балл - 1)

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных в целом по всем полустационарным учреждениям составила 92%, остальные 8% респондентов считают, что качество их жизни не изменилось.

Результаты опроса в разбивке по учреждениям представлены в ниже:

Таблица 50

| Наименование организации | всего, чел | произошли положительные изменения | ничего не произошло | качество жизни ухудшилось | итоговый балл по показателю |
|---|------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 39 | 39 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 30 | 26 | 4 | 0 | 0,87 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 6 | 4 | 2 | 0 | 0,67 |

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (максимальный балл - 1):

- 2.1. жилым помещением
- 2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг
- 2.3 питанием
- 2.4 мебелью, мягким инвентарем
- 2.5 предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
- 2.6 хранением личных вещей
- 2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
- 2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
- 2.9. порядком оплаты социальных услуг
- 2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг
- 2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания
- 2.12. оперативностью решения вопросов

Респонденты полустационаров ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» и ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» по всем дополнительным показателям полностью удовлетворены, поэтому данные организации по каждому из критериев получают по 1 баллу. В АУРА «Реабилитационный центр «Звездный» аналогичная ситуация по десяти критериям из двенадцати. По критерию 2.4. «Звездный» - 0 баллов (все респонденты недовольны мебелью и мягким инвентарем), а по 2.7. – 0,03 балла, так как (по данным опроса граждан) в учреждении нет санитарно-технического помещения, оборудованного для инвалидов.

Итоговое значение рассматриваемого показателя рассчитывается, как среднеарифметическое дополнительных показателей 2.1 – 2.12. Результат представлен в таблице ниже:

Таблица 51

| | |
|---|------|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 1 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 1 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 0,84 |

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных(максимальный балл - 1)

АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный»- 0 баллов, так как в данном учреждении не проводятся мероприятия, имеющие групповой характер, досуг не организован. Остальные полустационары – 1 балл.

4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)(максимальный балл - 1)

Согласно данным, полученным от организаций, в отчетный период не было зарегистрировано ни одной жалобы. Следовательно, все организации - 1 балл.

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных(максимальный балл - 1)

Так как 75 респондентов (100% опрошенных) готовы рекомендовать полустационар, услугами которого они пользуются, родственникам и знакомым, то все 3 учреждения получают по 1 баллу.

Максимальный балл по группе равен 5 - сумме максимальных значений 5 показателей. Результат (пятый промежуточный) по пятой группе показателей приведен ниже в таблице и представлен в виде диаграммы:

Таблица 52

| V. Удовлетворенность качеством оказания услуг | |
|---|-----------------------------------|
| Наименование организации | рейтинг в баллах от 0 до 5 |
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 4,87 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 4,67 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 3,84 |

Диаграмма 28



Рейтинг полустационаров

Рейтинг полустационаров сформирован по итоговым баллам (**максимальное количество баллов – 33**), которые были получены путем суммирования промежуточных результатов по пяти группам показателей:

I. Группа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей, максимальный балл - 15)

II. Группа показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей, максимальный балл – 8)

III. Группа показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, максимальный балл - 2)

IV. Группа показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя, максимальный балл – 3)

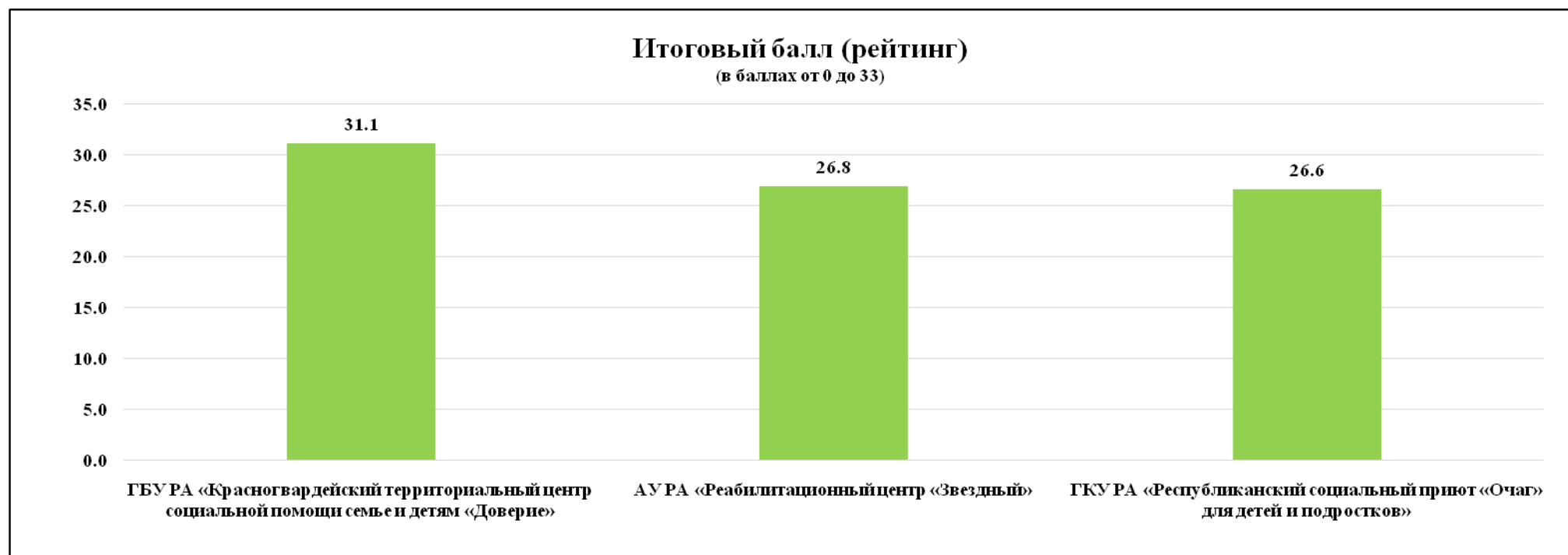
V. Группа показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг (54 показателей, максимальный балл - 5).

Промежуточные значения по группам, итоговые баллы и рейтинг полустационаров представлены ниже: (см. след. Стр.)

Таблица 53

| Наименование организации | I группа (от 0 до 15) | II группа (от 0 до 8) | III группа (от 0 до 2) | IV группа (от 0 до 3) | V группа (от 0 до 4) | Итоговый балл (от 0 до 33) | Рейтинг |
|---|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------|
| ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 13,9 | 7,98 | 2 | 2,38 | 4,87 | 31,1 | 1 |
| АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 12,9 | 6,83 | 2 | 2,27 | 4 | 28 | 2 |
| ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 11,6 | 6,3 | 2 | 2,02 | 4,67 | 26,6 | 3 |

Диаграмма 29



Глава 3. Рейтинг учреждений

| № п/п | Наименование учреждения | Итоговый балл (от 0 до 26) | Рейтинг |
|--|--|-------------------------------|---------|
| Комплексные центры социального обслуживания населения Республики Адыгея | | | |
| 1 | ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | 25,9 | 1 |
| 2 | ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске» | 24,9 | 2 |
| 3 | ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН » | 24,4 | 3 |
| 4 | ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | 24,0 | 4 |
| 5 | ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН » | 23,8 | 5 |
| 6 | ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН » | 23,4 | 6 |
| 7 | ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе» | 23,4 | 7 |
| 8 | ГБУ РА «Теучежский КЦСОН » | 23,1 | 8 |
| 9 | ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН » | 22,5 | 9 |

| № п/п | Наименование учреждения | Итоговый балл (от 0 до 31) | Рейтинг |
|--|---|-------------------------------|---------|
| Стационарные учреждения Республики Адыгея | | | |
| 1 | ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | 28,9 | 1 |
| 2 | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | 28,56 | 2 |
| 3 | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 28,4 | 3 |
| 4 | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 27,53 | 4 |
| 5 | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» | 20,9 | 5 |

| № п/п | Наименование учреждения | Итоговый балл (от 0 до 33) | Рейтинг |
|--|---|-------------------------------|---------|
| Полустационарные учреждения Республики Адыгея | | | |
| 1 | ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | 31,1 | 1 |
| 2 | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | 28 | 2 |
| 3 | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | 26,6 | 3 |

Глава 4. Карта независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания, оказывающих социальные услуги населению Республики Адыгея

| № | Показатели | Комплексные центры социального обслуживания населения в Республике Адыгея | | | | | | | | | Стационарные учреждения Республики Адыгея | | | | | Полустационарные учреждения Республики Адыгея | | |
|---|--|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|--|--|---|---|--|
| | | ГБУ РА «КЦСОН в городе Майкопе» | ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН» | ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН» | ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Адыгейске» | ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | ГБУ РА «Адамайский психоневрологический дом-интернат» | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Филиал «Натърбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (далее – сеть «Интернет»): | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,9 | 2,9 | 2,6 | 2,9 | 2,9 | 2,6 | 2,9 | 1 | 2,9 | 1,6 | 2,9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,6 | 0,6 | 0,6 | 0,6 | 0,9 | 0,6 | 0,9 | 0,9 | 0,6 | 0,9 | 0 | 0,9 | 0,6 | 0,9 |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 3.1. | телефон | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|-----|---|
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | 0,99 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2,5 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|---|
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | 0,99 | 1 | 0,99 | 1 | 1 | 1 | 0,99 | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 0,96 | 1 | 0,69 | 1 | 1 | 0,85 | 1 | 0,97 | 0,95 | 0,96 | 0,98 | 0,93 | 0,96 | 0,94 | 0,98 | 0,8 | 0,83 | |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | | | | | | | | | | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (свыше 15 минут) | 1 | 0,95 | 0,92 | 0,92 | 0,96 | 0,66 | 1 | 1 | 0,99 | | | | | | | 1 | 1 | 1 |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | 1 | 1 | 1 |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------|------|------|------|------|------|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | 0,93 | 0,72 | 0,84 | 1 | 1 | 1 | 0,98 | 0,93 | 0,91 | 0,9 | 0,75 | 0,81 | 1 | 0,67 | 1 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | 0,93 | 0,55 | 0,79 | 1 | 1 | 1 | 0,96 | 0,9 | 0,85 | 0,9 | 0,75 | 0,88 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | 0,49 | 0,59 | 0,47 | 0,35 | 0,38 | 0,46 | 1 | 1 | 0,5 | 0,18 | 0,2 | 0,12 | 0,29 | 0,48 | 0,38 | 0,35 | 0,27 |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | 1 | 1 | 1 | 0,89 | 0,86 | 1 | 1 | 1 | 0,99 | 1 | 0,88 | 0,99 | 1 | 0,88 | 0,87 | 0,67 | 1 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | 1 | 1 | 0,99 | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,98 | 1 | 0,99 | 0,91 | 1 | 1 | 0,84 |
| 2.1. | жилым помещением | | | | | | | | | | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | | | | | | | | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.3. | питанием | | | | | | | | | | 1 | 0,98 | 1 | 0,99 | 0,81 | 1 | 1 | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | | | | | | | | | | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 0,75 | 1 | 1 | 0 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,69 | 1 | 1 | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | | | | | | | | | | 1 | 0,97 | 1 | 0,94 | 0,69 | 1 | 1 | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | | | | | | | | | | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,03 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | | | | | | | | | | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 1 | 1 | 0,97 | 1 | 0,93 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.11. | графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания | | | | | | | | | | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 0,94 | 1 | 1 | 1 | |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | | | | | | | | | | | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Оценка качества (итоговый балл) | | 23,4 | 24,4 | 23,8 | 22,5 | 23,4 | 23,1 | 25,9 | 24,9 | 24 | 28,9 | 28,6 | 28,4 | 27,6 | 20,9 | 31,1 | 26,6 | 26,8 | |

Глава 5. Оценка контента (содержания) сайтов учреждений

| | | ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Адлгейске» | ГБУ РА «Гиалинский КЦСОН» | ГБУ РА «Колхетабльский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Майкопе» | ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | ГБУ РА «Центр «Доверие» | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | ГБУ РА «Гиалинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Колхетабльский КЦСОН» | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
|---|--|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--|--|--------------------------|---|---|--|---|---|---|
| 1.2 соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: | сумма значений показателей 1.2.1-1.2.24: менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 | 11,5/23=0,5 0,6 | 16/23=0,69 0,9 | 14,5/23=0,63 0,9 | 13/24=0,54 0,6 | 19/24=0,79 0,9 | 13,5/23=0,58 0,6 | 18,5/23=0,8 0,9 | 12,5/23=0,54 0,6 | 21,5/24=0,89 0,9 | 14,5/24=0,6 0,9 | 21/24=0,87 0,9 | 9/24=0,38 0,6 | 14,5/24=0,6 0,9 | 19,5/24=0,81 0,9 | 1,5/24=0,06 0 | 12,5/24=0,52 0,6 | |
| 1.2.1 о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 1.2.2 об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0,5 | 1 | 0 | 0,5 |
| 1.2.3 о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0,5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|---|---|--|---|--|---|
| | | ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Адыгейске» | ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН» | ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Майкопе» | ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | ГБУ РА «Центр «Доверие» | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 1.2.4 о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 0 | 1 | 0,5 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 1.2.5 о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0,5 |
| 1.2.6 о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 |
| 1.2.7 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|---|---|--|---|---|---|
| | | ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Адыгейск» | ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН» | ГБУ РА «Копшехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Майкопе» | ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | ГБУ РА «Центр «Доверие» | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Копшехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 1.2.11 о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0 | 1 |
| 1.2.12 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0 | 0 |

| | | ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Адыгейске» | ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН» | ГБУ РА «Копшехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН в городе Майкопе» | ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району» | ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН» | ГБУ РА «Теучежский КЦСОН» | ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району» | АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» | ГБУ РА «Центр «Доверие» | ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» | ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» | ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат» | Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Копшехабльский КЦСОН» | ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
|---|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|---|---|--|---|---|---|
| 1.2.13 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0 | 1 |
| 1.2.14 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.15 о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | - | - | - | 0 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 1.2.16 о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0,5 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |

Глава 6. Рекомендации и предложения по повышению качества социальных услуг

Комплексные центры социального обслуживания населения Республики Адыгея

1. ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе»

Рекомендации по организации:

- 1) разместить на стенде в учреждении информацию о порядке подачи жалобы;
- 2) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;
- 3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

2. ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

- 1) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;
- 2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

3. ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

- 1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;
- 2) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;
- 3) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;
- 4) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

4. ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

- 1) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;
- 2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;
- 3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

5. ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

- 1) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;
- 2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

*6.ГБУ РА «Теучежский КЦСОН»***Рекомендации по организации:**

- 1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;
- 2) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;
- 3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

*7.ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району»***Рекомендации по организации:** замечаний нет.*8.ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске»*

Рекомендации по организации: провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами.

*9.ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району»***Рекомендации по организации:**

- 1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;
- 2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

Стационарные учреждения Республики Адыгея*1. ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат»***Рекомендации по организации:**

- 1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;
- 2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;
- 3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

*2. ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат»***Рекомендации по организации:**

- 1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;
- 2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;
- 3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

*3.ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»***Рекомендации по организации:**

- 1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

4. ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Рекомендации по организации:

1) организовать работу по приобретению и установке в помещениях организаций видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

2) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

3) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

4) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности;

5. Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации по организации:

1) разместить всю необходимую информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

2) разместить на стенде в учреждении информацию о порядке подачи жалобы;

3) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

4) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

5) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности;

6) организовать работу по улучшению социально-бытовых условий жизни для получателей услуг: улучшить питание, условия хранения личных вещей, обновить мебель и т.д.

Полустационарные учреждения Республики Адыгея

1. ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

2. ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков»

Рекомендации по организации:

1) оформить стенды в организации в общедоступных местах, разместив всю необходимую информацию о деятельности учреждения (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, о порядке подачи жалобы и т.д.);

2) организовать работу по дооборудованию территории, прилегающей к

организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), а также входных зон для малогабаритных групп населения;

3) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

4) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

5) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

3. АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный»

Рекомендации по организации:

1) организовать работу по приобретению и установке в помещениях организаций видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

2) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности;

4) организовать работу по организации досуга получателей услуг; сделать, по возможности, игровые комнаты для детей.

Рекомендации по сайтам.

Сайт ни одной организации не заполнен на 100%.

Рекомендации:

1) проверить сайты на соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

2) добавить недостающую информацию, согласно таблице «Оценка контента (содержания) сайтов учреждений» (Глава 5), максимально приблизив к 1 значение каждого из 24 дополнительных критериев;

3) для организаций, которые не имеют на сайте функции «Вопрос – ответ» («обратная связь», «задать вопрос» и т.д.), добавить эту возможность;

4) сделать сноску для функции «Вопрос – ответ», пояснив пользователям сайта, что таким образом можно не только получить интересующую информацию, но еще и пожаловаться, или сделать отдельную кнопку «Подать жалобу», тем самым обеспечить большую интерактивность официальных сайтов, а также добавить информацию о регламенте времени о предоставлении ответа на заданный в электронной форме вопрос (1-3 рабочих дня), так как очень важно знать, в течение которого времени ожидать результат по запросу.

5) постараться уйти от однотипности, шаблонности, формального подхода к построению официальных сайтов, сделать их более индивидуальными, отражающими специфику каждого конкретного учреждения;

б) всем учреждениям социального обслуживания, подведомственным Министерству труда и социального развития Республики Адыгея необходимо информировать получателей их услуг, о том, что у них есть возможность оценить их работу на сайте www.bus.gov.ru. Это можно сделать, либо в виде голосования незарегистрированного пользователя, либо в виде

оставления отзыва после официальной регистрации на сайте (второй вид оценки более предпочтителен).

7) открыть учреждениям (у некоторых уже есть) собственные страницы и специализированные группы в социальных сетях, через которые появится возможность дополнительного общения учреждения и получателей услуг, а также получателей услуг между собой.

Индивидуальные важные замечания по сайтам:

1) Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» - сайт существует, практически с нулевой наполняемостью.

2) ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району»: на всех страницах сделан движущийся фон, который мешает восприятию информации и увеличивает время загрузки страницы; запутанная навигация и непонятная структура сайта; альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению состоит только из возможности увеличения/уменьшения шрифта (необходимо расширить спектр функций настройки интерфейса сайта).

3) АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» - нет альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению.

4) ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» - не работает функция изменения шрифта в альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Глава 7. Приложения к отчету

Приложение № 1 к Отчету

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в организациях социального обслуживания (2018 год)
(надомная форма обслуживания)**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

При заполнении анкеты не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. **Выберите один из вариантов на каждый вопрос.**

1. Укажите к какой категории Вы относитесь:

- 1) инвалид 1,2,3 группы 2) ветеран труда 3) участник ВОВ
4) труженик тыла 5) вдова/вдовец участника ВОВ 6) пенсионер 7) _____

2. Укажите наиболее востребованные для Вас виды социальных услуг?

- 1) помощь в быту;
2) медицинский уход, наблюдение за состоянием здоровья;
3) психологическая помощь и консультирование;
4) помощь в развитии личности, формирование у клиента позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организация его досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
5) помощь в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
6) оказание помощи в получении юридических услуг;
7) обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, навыкам поведения в быту и общественных местах, навыкам компьютерной грамотности.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

3. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, полученной при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

1. да 2. нет

4. Вас информировали о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?

1. да 2. нет

5. Предпочтительный для Вас способ подачи заявления (жалобы), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг (возможен выбор нескольких вариантов ответа)

- 1) лично или по почте
2) в электронной форме на официальном сайте в сети «Интернет»
3) по телефону/на «горячую линию» Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

6. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. да 2. нет

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

7. Сколько Вам пришлось ожидать приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг?

1. менее 15 минут 2. более 15 минут

8. Укажите среднее время ожидания приема при личном обращении (в минутах):

1. _____ минут

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

9. Оцените уровень вежливости, доброжелательности и внимательности работников организации социального обслуживания:

1. высокий 2. средний 3. низкий

10. Оцените уровень компетентности (профессиональной грамотности) работников организации социального обслуживания:

1. высокий 2. средний 3. низкий

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

11. Оцените изменение качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг

- 1) произошли положительные изменения
2) ничего не произошло
3) качество жизни ухудшилось

12. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, а именно:

- 1) порядком оплаты социальных услуг
1. да 2. нет
2) конфиденциальностью предоставления социальных услуг
1. да 2. нет
3) периодичностью прихода социальных работников на дом
1. да 2. нет
4) оперативностью решения вопросов
1. да 2. нет

13. Вы готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. да 2. нет

14. Какие конкретные меры Вы можете предложить для улучшения качества предоставляемых социальных услуг?

15. Какие рекомендации и пожелания у Вас есть для сотрудников комплексного центра?

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в организациях социального обслуживания (2018 год)
(Стационарная форма обслуживания)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

При заполнении анкеты не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. **Выберите один из вариантов на каждый вопрос.**

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, полученной при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

1. да 2. нет

2. Вас информировали о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?

1. да 2. нет

3. Предпочтительный для Вас способ подачи заявления (жалобы), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг (возможен выбор нескольких вариантов ответа)

1) лично или по почте

2) в электронной форме на официальном сайте в сети «Интернет»

3) по телефону/на «горячую линию» Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными (доступ в здание комплексного центра, оборудование помещений и т. д.)?

1. да 2. нет

5. Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального

обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?

1. да 2. нет

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

6. Оцените уровень вежливости, доброжелательности и внимательности работников организации социального обслуживания:

1. высокий 2. средний 3. низкий

7. Оцените уровень компетентности (профессиональной грамотности) работников организации социального обслуживания:

1. высокий 2. средний 3. низкий

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

8. Оцените изменение качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг

- 1) произошли положительные изменения
2) ничего не произошло
3) качество жизни ухудшилось

9. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, а именно:

1) жилым помещением

1. да 2. нет

2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг

1. да 2. нет

3) питанием

1. да 2. нет

4) мебелью, мягким инвентарем

1. да 2. нет

5) предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

1. да 2. нет

6) хранением личных вещей

1. да 2. нет

7) оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

1. да 2. нет

8) санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

1. да 2. нет

9) порядком оплаты социальных услуг

1. да 2. нет

10) конфиденциальностью предоставления социальных услуг

1. да 2. нет

11) графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

1. да 2. нет

12) оперативностью решения вопросов

1. да 2. нет

10. Ответьте, пожалуйста, удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых)?

1. да

2. нет. Укажите, что именно не устраивает _____

11. Вы готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. да 2. нет

12. Какие конкретные меры Вы можете предложить для улучшения качества предоставляемых социальных услуг?

13. Какие рекомендации и пожелания у Вас есть для сотрудников комплексного центра?

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в организациях социального обслуживания (2018 год)
(полустационарная форма обслуживания)**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

При заполнении анкеты не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. **Выберите один из вариантов на каждый вопрос.**

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, полученной при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

1. да 2. нет

2. Вас информировали о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?

1. да 2. нет

3. Предпочтительный для Вас способ подачи заявления (жалобы), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг (возможен выбор нескольких вариантов ответа)

1) лично или по почте

2) в электронной форме на официальном сайте в сети «Интернет»

3) по телефону/на «горячую линию» Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными (доступ в здание комплексного

центра, оборудование помещений и т. д.)?

1. да 2. нет

5. Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?

1. да 2. нет

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

6. Сколько Вам пришлось ожидать приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг?

1. менее 15 минут 2. более 15 минут

7. Укажите среднее время ожидания приема при личном обращении (в минутах):

1. _____ минут

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

8. Оцените уровень вежливости, доброжелательности и внимательности работников организации социального обслуживания:

1. высокий 2. средний 3. низкий

9. Оцените уровень компетентности (профессиональной грамотности) работников организации социального обслуживания:

1. высокий 2. средний 3. низкий

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

10. Оцените изменение качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг

- 1) произошли положительные изменения
2) ничего не произошло
3) качество жизни ухудшилось

11. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, а именно:

1) жилым помещением

1. да 2. нет

2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг

1. да 2. нет

3) питанием

1. да 2. нет

4) мебелью, мягким инвентарем

1. да 2. нет

5) предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

1. да 2. нет

6) хранением личных вещей

1. да 2. нет

7) оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

1. да 2. нет

8) санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

1. да 2. нет

9) порядком оплаты социальных услуг

1. да 2. нет

10) конфиденциальностью предоставления социальных услуг

1. да 2. нет

11) графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

1. да 2. нет

12) оперативностью решения вопросов

1. да 2. нет

12. Ответьте, пожалуйста, удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых)?

1. да

2. нет. Укажите, что именно не устраивает _____

13. Вы готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. да 2. нет

14. Какие конкретные меры Вы можете предложить для улучшения качества предоставляемых социальных услуг?

15. Какие рекомендации и пожелания у Вас есть для сотрудников комплексного центра?

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

Лист наблюдения

Цель наблюдения: изучение и анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания.

Способы проведения исследования: мониторинг Интернет-ресурсов, кадровый аудит и анализ структуры и содержания механизма обратной связи.

Наименование учреждения: _____

Программа наблюдения

| Показатель | Критерий оценки (баллы) | Оценка |
|--|---|--------|
| 1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 2.1 - 2.3) | |
| 1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» | от 0 до 1 | |
| 1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: | сумма значений показателей 2.2.1-2.2.14: менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 | |
| 1.2.1. о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.2. об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.3. о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.4. о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.5. о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.6. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.7. 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.8. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для | есть – 1 частично – 0,5 | |

| | | | |
|---------|--|---|--|
| | 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") | нет – 0 | |
| 1.2.9. | о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полу стационарной, на дому) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.10. | о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.11. | о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.12. | 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.13. | 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.14. | 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 | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.15. | о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.16. | о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.17. | о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.18. | о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.19. | информация о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.20. | наличие структуры сайта и ссылок на сайты Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерства труда и социального развития Республики Адыгея | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 1.2.21. | наличие новостной ленты на официальной странице организации | есть – 1 нет – 0 | |
| 1.2.22. | периодичность обновлений на сайте | одно обновление в месяц-год – 0 больше одного | |

| | | |
|---|--|--|
| | обновления в месяц – 0,5 больше одного обновления в неделю – 1 | |
| 1.2.23. соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных | есть – 1 нет – 0 | |
| 1.2.24. Размещение информации о поставщике социальных услуг осуществляется в общедоступной части официального сайта в формате, обеспечивающем возможность ее поиска без дополнительной регистрации, без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы | соответствует – 1 не соответствует – 0 | |
| 1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | есть – 1 нет - 0 | |
| 2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | есть – 1 нет - 0 | |
| 3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2) | |
| 3.1. с помощью телефона | есть – 1 нет - 0 | |
| 3.2. с помощью электронной почты, электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | есть – 1 нет - 0 | |
| 4. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений, а также по телефону (не менее 20 контрольных обращений) | от 0 до 2 баллов; значение показателя (в %), деленное на 100 | |
| 5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3) | |
| 5.1. лично в организацию социального обслуживания | есть – 1 нет – 0 | |
| 5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | есть – 1 нет – 0 | |
| 5.3. по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | есть – 1 нет – 0 | |
| 6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 7.1 - 7.3) | |
| 6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 7. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 8.1 - 8.4) | |
| 7.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 7.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | есть – 1 частично – 0,5 | |

| | | |
|--|---|--|
| | нет – 0 | |
| 7.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 7.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | есть – 1 частично – 0,5 нет – 0 | |
| 8. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | есть – 1 нет – 0 | |
| 9. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (% от штатных единиц, установленных в штатном расписании) | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | |
| 10. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | | |
| 11. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано – 1 | |