



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Рупп С.В.



Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Камчатского края

Тюмень, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.....	6
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	21
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки	22
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	30

ВВЕДЕНИЕ

Для оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края все работы выполнены в соответствии с:

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

Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

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

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг в организации;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность получателей качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

В качестве методов сбора информации для дальнейшей оценки выступали:

- Опрос получателей услуг;
- Контент анализ официальных сайтов;
- Изучение условий оказания услуг в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с объем выборочной совокупности и составил 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек для каждой организации. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи

специализированного сервиса для проведения исследования общественного мнения «Тестограф».

Изучение условий оказания услуг в организациях также проходило в электронной форме при помощи специализированного сервиса для проведения исследования общественного мнения «Тестограф». Бланк изучения условий размещенный по ссылке на данном сервисе заполнялся руководителем каждой организации 1 раз и подтверждался путем отправки фотографий выполнения отмеченных в бланке условий оказания услуг на рабочую почту организации-оператора sociologos@bk.ru указанием названия организации.

Результаты сбора первичной информации обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам, применяемым в исследовании, рассчитаны все необходимые значения показателей независимой оценки и составлен итоговый рейтинг организаций.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Учреждение	Объем выборочной совокупности, НОК
1	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86
2	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	861
3	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	46
4	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105
5	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11
6	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22
7	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	37
8	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	182
9	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	163

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	17	17	17	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	17	17	17	17	100
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	17	17	17	17	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	17	17	17	17	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	17	17	17	17	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	17	17	17	17	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	17	17	17	17	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	17	17	17	17	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	17	17	17	17	100

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы**	«ЧЗВ» ***	Анкета или ссылка на нее****	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	+	+	+	+	+	100
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	+	+	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	+	+	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	+	+	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	+	+	+	+	+	100

**Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

***Часто задаваемые вопросы

****Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	60	60	100	17	16	94,1	97,1
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	806	796	98,8	780	770	98,7	98,7
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	40	38	95	10	10	100	97,5
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	21	21	100	6	6	100	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100	2	2	100	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	20	20	100	11	10	90,9	95,5
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	34	34	100	36	36	100	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	175	175	100	158	156	98,7	99,4
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	149	149	100	134	132	98,5	99,3

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.2

Организация	Своевременность	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86	86	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	847	861	98,4
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	44	46	95,7
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	37	37	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	182	182	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	162	163	99,4

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86	86	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	856	861	99,4
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	46	46	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	37	37	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	182	182	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	163	163	100

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	+	+	+	+	+	100
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	+	+	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	+	+	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	+	-	+	+	+	80
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	+	+	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	+	+	+	+	+	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполенными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлоуху допереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	+	+	-	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	+	+	+	+	+	+	100
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	+	+	-	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	+	+	-	+	+	+	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	-	-	-	+	+	+	60
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	+	+	-	+	+	+	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	+	+	-	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	+	+	-	+	+	+	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	+	+	-	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	81	83	97,6
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	275	281	97,9
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	14	18	77,8
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	4	4	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	29	29	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	54	57	94,7
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	135	142	95,1

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86	86	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	847	861	98,4
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	46	46	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	37	37	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	182	182	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	161	163	98,8

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	85	86	98,8
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	854	861	99,2
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	46	46	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	35	37	94,6
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	181	182	99,5
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	163	163	100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	52	52	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	805	807	99,8
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	24	24	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	11	11	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	10	10	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	37	37	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	165	165	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	157	159	98,7

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	83	86	96,5
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	846	861	98,3
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	33	46	71,7
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	99	105	94,3
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	35	37	94,6
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	182	182	100
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	158	163	96,9

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86	86	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	843	861	97,9
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	44	46	95,7
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	37	37	100
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	180	182	98,9
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	156	163	95,7

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86	86	100
КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	855	861	99,3
КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	46	46	100
КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	105	105	100
КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	11	11	100
КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	22	22	100
КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	35	37	94,6
КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	181	182	99,5
КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	159	163	97,5

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по НОК	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, в отношении которых проведена независимая оценка																			
			Открытость и доступность информации об организации			Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг			Доступность услуг для инвалидов			Доброжелательность, вежливость работников учреждения			Удовлетворенность условиями оказания услуг							
			1	1.1.	1.2.	1.3.	2	2.1.	2.2.	2.3.	3	3.1.	3.2.	3.3.	4	4.1.	4.2.	4.3.	5	5.1.	5.2.	5.3.
			Вес показателя																			
1	КТАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,3	100	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	
2	КТАСУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,1	98,8	100	100	97,1	100	100	100	99,3	100	100	97,6	99,5	100	98,8	100	99,0	96,5	100	100	
3	КТАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятости и социальной реабилитации граждан»	96,2	99,5	100	100	98,7	99,2	100	98,4	99,4	100	100	97,9	99,0	98,4	99,2	99,8	98,7	98,3	97,9	99,3	
4	КТАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	99,7	99,0	100	100	97,5	98,3	100	95,7	100	93,3	100	77,8	100	100	100	100	90,7	71,7	95,7	100	
5	КТАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	95,6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98,3	94,3	100	100	
6	КТАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	99,6	100	100	100	100	100	100	100	78	80	60	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
7	КТАСУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	98,7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
8	КТАСУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,5	99,7	100	100	99,4	100	100	100	98	100	100	94,7	99,8	100	99,5	100	99,5	100	98,9	99,5	
9	КТАСУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	98,8	99,7	100	100	99,3	99,8	100	99,4	100	98,5	100	95,1	99,3	98,8	100	98,7	97,0	96,9	95,7	97,5	

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 98,5

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Учреждение	Недостатки
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые

	маяки и т.п.) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Ранжированный итоговый рейтинг

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по НОК
1	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	99,7
2	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	99,6
3	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,5
4	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,3
5	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,1
6	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	98,8
7	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	98,7
8	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	96,2
9	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	95,6

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:
«Открытость и доступность информации об организации»**

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по показателю 1
1	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	100
2	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	100
3	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100
4	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,7
5	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	99,7
6	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,5
7	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	99
8	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,8
9	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	98,2

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:

«Комфортность условий предоставления услуг»

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по показателю 2
1	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	100
2	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	100
3	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100
4	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
5	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100
6	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	100
7	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	99,8
8	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,2
9	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	98,3

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:

«Доступность услуг для инвалидов»

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по показателю 3
1	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	100
2	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	100
3	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	100
4	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,4
5	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,3
6	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	98,5
7	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,4
8	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	93,3
9	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	78

Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:

«Доброжелательность, вежливость работников учреждения»

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по показателю 4
1	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	100
2	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	100
3	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	100
4	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100
5	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,8
6	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,5
7	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	99,3
8	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99
9	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	97,8

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Удовлетворенность
условиями оказания услуг»**

№ п.п.	Наименование организации	Итоговый балл по показателю 5
1	КГАСУСЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	100
2	КГАСУСЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100
3	КГАУСЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,5
4	КГАСУСЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99
5	КГАУСЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	98,7
6	КГАСУСЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	98,3
7	КГАУСЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»	97
8	КГАУСЗ «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	95,7
9	КГАПУСЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»	90,7

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края, **итоговый балл отрасли составил 98,5 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

Учреждение	Рекомендации и пожелания получателей услуг
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Разнообразить питание
	Разнообразить меню
	Улучшить вкусовые качества блюд
	Улучшить вкусовые качества приготовляемых блюд
	Улучшить вкус пищи
	Больше экскурсионных программ и выездов
	Организовать закрытую курилку
	Разнообразить меню
	Открыть продуктовый магазин на территории дома-интерната
	Открыть магазин внутри организации
	Разнообразить меню в столовой
	Побольше молочной продукции в горячих блюдах
Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты	Сделать бассейн на территории учреждения
	Хотелось бы, чтобы было больше специалистов. Здание побольше

<p>«Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья»</p>	<p>Очень хотелось бы побольше квалифицированных специалистов в центре.</p>
	<p>Пополнять кадры</p>
	<p>Увеличить количество специалистов логопедов и психологов</p>
	<p>Желательно побольше здание и больше штат логопедов и психологов</p>
	<p>Увеличить штат логопедов</p>
	<p>Мало специалистов</p>
	<p>Хотелось бы больший штат логопедов</p>
	<p>Благоустроить территорию центра</p>
	<p>Очень неудобный подъезд для машин. Почти нет парковочных мест, что затрудняет выход из машины с ребенком инвалидом.</p>
	<p>Очень неудачный подъезд к зданию, много посторонних машин, узкая дорога, часто бывает активное движение постороннего транспорта. Уличной территории почти нет, хотя оборудование всегда работает и на высшем уровне.</p>
	<p>Очень квалифицированные и отзывчивые специалисты, но огромная текучка кадров. Наши особенные детки только привыкают к педагогу и он увольняется это очень печально.</p>
	<p>Посещали летний лагерь "Солнышко" все очень понравилось, дети всегда заняты чем то интересным, насыщенно проводят свои будни, но на территории нет ни одной беседки!!!! Огромный минус</p>
	<p>Уличное игровое оборудование на площадке центра рассчитано, по моему мнению, на детей дошкольного возраста, не актуально для наших детей.</p>
	<p>Привлекать больше специалистов.</p>
	<p>Столкнулись с тем, что наши любимые специалисты увольняются. Большая текучка кадров</p>
	<p>Не самое удачное расположение центра, активное движение вокруг, что опасно для особенных деток посещающих центр. Родителям часто, негде припарковать машину</p>
	<p>Неудобное расположение: далеко от остановок КП и МЧС. А в целом очень благодарны сотрудникам!</p>
<p>На сайте нет информации по стоимости услуг проката.</p>	
<p>Нет информации по стоимости платных услуг.</p>	
<p>Хотелось бы, чтобы на сайте был список сотрудников, чтобы знать, к кому обращаться.</p>	
<p>Неудобный, график работы: после рабочего дня</p>	

	<p>нельзя попасть к специалистам.</p> <p>Организация расположена далеко от остановки, неудобно добираться.</p> <p>Развивайтесь и дальше в то м же ключе. Единственное что бы хотелось, что б с детьми было больше бесед о любви к Родине, что б патриотизм был у человека развит на уровне инстинкта и при этом глубинно принят и осознан.</p>
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»	Бассейн построить
	Магазин открыть на территории дома-интерната
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	Повысить зарплату работникам
Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»	Турник в комнату
	Хотел бы чтобы был тренажёрный зал
	Хотелось бы уличные тренажеры
	Музыкальная студия
	Компьютер
	Уличный тренажёр чтоб заниматься
	Спортивные уличные тренажёры
	Тренажеры уличные
	Хотел спортивные. тренажеры на улице
	Хотелось бы уличные тренажеры
Хотелось бы спутниковый интернет. Интернет в Тигиле никакой.	
Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»	Нехватка помещений. Необходимы помещения для игровых, для кабинетов логопеда, дефектолога, дополнительные спальные комнаты для отделения "Милосердия"
	Перенос Учреждения на другую, более ровную местность и увеличенный объем помещений.
Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Пешеходный переход, через дорогу, к центру