# Результаты ОЦЕНКИ качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

## 2.1 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"

Открытость и доступность информации организации социальной сферы складывается из трех показателей «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации», «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания».

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» большинство учреждений получили максимальный балл удовлетворенности (100), кроме Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» (97,4).

По показателю «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» также преобладающее большинство учреждений получило максимальный балл удовлетворенности (100), кроме Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» (90,0).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания» преобладающее большинство учреждений получили высокие баллы. Лидерами являются Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» и Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» (по 99,2).

Таким образом, наивысший общий балл по показателю «Открытость и доступность информации организации социальной сферы» получило Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» (99,7).

Таблица 3

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

|  | Соответствие информации о деятельности организации | Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 98,9 | 99,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" | 100,0 | 100,0 | 98,8 | 99,5 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 97,6 | 99,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 99,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» | 100,0 | 90,0 | 99,0 | 96,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 98,1 | 99,3 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» | 97,4 | 100,0 | 99,2 | 98,9 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 99,2 | **99,7** |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 98,6 | 99,5 |

## 2.2 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг"

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, складывается из трех оценочных показателей: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг», «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы».

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» все учреждения получили максимальный балл удовлетворенности (100).

Высокая удовлетворенность (99,0) по показателю «Время ожидания предоставления услуги среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» была зафиксирована у преобладающего большинства учреждений, кроме Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" и Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» (по 98,0) , а также Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» (97,0).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» высокий балл (99,0) получило Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат». У остальных учреждений баллы находятся в диапазоне 95-98 баллов.

Таким образом, наивысший общий балл по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» получило Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» (99,3).

Таблица 4

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"**

|  | Обеспечение в организации социального обслуживаниякомфортных условий предоставления услуг | Время ожидания | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» | 100,0 | 99,0 | 97,0 | 98,7 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" | 100,0 | 98,0 | 98,0 | 98,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» | 100,0 | 99,0 | 96,0 | 98,4 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» | 100,0 | 97,0 | 97,0 | 97,9 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» | 100,0 | 99,0 | 95,0 | 98,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» | 100,0 | 99,0 | 99,0 | **99,3** |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» | 100,0 | 99,0 | 97,0 | 98,7 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» | 100,0 | 98,0 | 96,0 | 98,0 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» | 100,0 | 99,0 | 98,0 | 99,0 |

## 2.3 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов"

Оценка доступности услуг для инвалидов складывается из оценок по трем показателям:«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Максимальный балл удовлетворенности (100) по показателю «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» получило большинство учреждений. Исключение составили Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» и Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» (по 80,0), а также Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» (40,0).

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» максимальный балл удовлетворенности (100) у Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат».

Высокая степень удовлетворенности по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была выявлена у всех учреждений. Лидером стало Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» (97,2).

Таким образом, наивысший общий балл удовлетворенности по доступности услуг для инвалидов имеет Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» (99,2).

Таблица 5

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов "**

|  | Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Доступность услуг для инвалидов |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» | 100,0 | 80,0 | 96,7 | 91,0 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" | 100,0 | 80,0 | 97,1 | 91,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» | 100,0 | 100,0 | 97,2 | **99,2** |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» | 100,0 | 80,0 | 94,2 | 90,3 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» | 100,0 | 80,0 | 96,9 | 91,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» | 80,0 | 80,0 | 95,9 | 84,8 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» | 80,0 | 80,0 | 93,8 | 84,2 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» | 40,0 | 60,0 | 90,9 | 63,3 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» | 100,0 | 80,0 | 96,9 | 91,1 |

## 2.4 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы"

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» складывается из оценок трех показателей: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Исследование показало, что самый высокий балл удовлетворенности (99,0) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» получило преобладающее большинство учреждений социального обслуживания. Незначительно отстают Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат», Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» и Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» (по 98,0).

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» также преобладающее число учреждений социального обслуживания получили высокие баллы удовлетворенности (от 97 до 99 баллов).

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» также все исследуемые учреждения получили высокие баллы удовлетворенности (от 97 до 99 баллов).

Таким образом, итоговый рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», получив самый максимальный балл удовлетворенности, возглавляет Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат», набрав наибольшее количество баллов (98,8).

Таблица 6

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы "**

|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия | Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» | 99,0 | 99,0 | 98,0 | **98,8** |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" | 99,0 | 98,0 | 99,0 | 98,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» | 98,0 | 97,0 | 98,0 | 97,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» | 99,0 | 98,0 | 99,0 | 98,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» | 98,0 | 99,0 | 99,0 | 98,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» | 98,0 | 97,0 | 99,0 | 97,8 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» | 99,0 | 99,0 | 97,0 | 98,6 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» | 97,0 | 99,0 | 98,0 | 98,0 |

## 2.5 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Показатель удовлетворенности условиями оказания услуг складывается из оценок показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».

По критерию «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» самый высокий балл получило Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» (97,0).

Самая высокая степень удовлетворенности (94,0) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» была зафиксирована у Бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат».

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» самую максимальную оценку удовлетворенности также получило Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» (96,0).

Таким образом, в итоговом рейтинге по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл получило Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» (95,3).

Таблица 7

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг "**

|  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендоватьорганизацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» | 93,0 | 89,0 | 93,0 | 92,2 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" | 94,0 | 90,0 | 92,0 | 92,2 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» | 94,0 | 90,0 | 94,0 | 93,2 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» | 95,0 | 91,0 | 94,0 | 93,7 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» | 96,0 | 91,0 | 95,0 | 94,5 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» | 97,0 | 93,0 | 94,0 | 94,7 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» | 95,0 | 94,0 | 96,0 | **95,3** |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» | 92,0 | 90,0 | 93,0 | 92,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» | 95,0 | 91,0 | 95,0 | 94,2 |

## 2.6 Итоговые результаты независимой оценки

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается, как средневзвешенное число пяти основных критериев оценки качества.

Рейтинг организаций социального обслуживания по интегральному показателю оценки качества выглядит следующим образом: в тройку лидеров вошли Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» (97,5), Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» (96,3) и Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» (96,1).

Полный итоговый рейтинг оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Ивановской области представлен в таблице 8.

Таблица 8

**Итоговый рейтинг показателя оценки качества**

|  | Итоговый рейтинг |
| --- | --- |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Плесский дом-интернат» | **97,5** |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский дом-интернат» | 96,3 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Богородский дом-интернат» | 96,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" | 96,0 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Пучежский дом-интернат» | 96,0 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский дом-интернат» | 95,8 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Боготский дом-интернат» | 95,2 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Кинешемский дом-интернат» | 95,1 |
| Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Хозниковский дом-интернат» | 90,2 |