**Анализ итогов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Архангельской области в 2017 году**

25.09.2017

**Центр социальных измерений «ФОКУС»**

Оглавление

[*МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ* 3](#_Toc497466063)

[ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ 3](#_Toc497466064)

[ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ 3](#_Toc497466065)

[МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ 4](#_Toc497466066)

[*ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ВКЛЮЧННЫЕ В НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ В 2017 ГОДУ* 6](#_Toc497466067)

[**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.** 10](#_Toc497466068)

[**СООТВЕТСТВИЕ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 442-ФЗ "ОБ ОСНОВАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"** 13](#_Toc497466069)

[**КОНТРОЛЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ** 18](#_Toc497466070)

[**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ** 20](#_Toc497466071)

[**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ** 25](#_Toc497466072)

[**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** 25](#_Toc497466073)

[**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** 28](#_Toc497466074)

[**ТАБЛИЦА ИНДЕКСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** 30](#_Toc497466075)

[*БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ* 31](#_Toc497466076)

[**ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ВЫРАЖЕННЫЕ В ОТКРЫТЫХ ВОПРОСАХ** 43](#_Toc497466077)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ** 46](#_Toc497466078)

*МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ*

*ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ*

Предмет исследования:

* Качество и доступность оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангельской области.

Объект исследования:

* Потребители - получатели социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Архангельской области.

Задачи исследования:

1. Оценить следующие параметры:

* Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
* Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги
* Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения
* Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания
* Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1. Определить соответствие официальных сайтов организаций социального обслуживания 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
2. Оценить уровень обратной связи потенциальных получателей услуг и организаций социального обслуживания.

*ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ*

1. Исследование проводилось в мае-сентябре 2017 г. РОО «Центром социальных измерений «ФОКУС».
2. Срок проведения исследования:

* Апрель-май – посещение организаций, включенных в проведение независимой оценки в 2017 году, проведение анкетирования получателей услуг организацией-оператором в целях сбора и изучения мнения о качестве оказания социальных услуг»
* Май-июль – контрольные закупки (контрольные звонки и обращения)
* Август-сентябрь – обобщение информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области
* Сентябрь-октябрь – обсуждение утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения на Общественном совете при Министерстве труда, занятости и социального развития Правительства Архангельской области (далее – Общественный совет при министерстве).

1. Направление исследования: количественное и качественное.
2. Метод – анкетирование:
   * Анкетирование - опрос по стандартизированной анкете посредством самозаполнения анкеты респондентом. Анкета рассчитана для техники самозаполнения.
3. Для обработки и анализа собранного материала использовалась программа Statistica 7.0 и SPSS 13.0.
4. Статистическая ошибка в исследованиях с подобной выборкой не превышает 4,5%.

*МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ*

В исследовании данные демонстрируются: в абсолютных числах, процентах и через индексы.

В исследовательской и аналитической практике различных центров, занимающихся изучением общественного мнения, используются различные методические подходы к расчету индексов.

Основной мотив построения используемой модели состоит в выявлении соотношения позитивных и негативных настроений в обществе.

Возможность получения при этом (в случае преобладания негативных настроений над позитивными) отрицательных величин позволяет зафиксировать некие «критические точки» в общественном мнении, а главное – в реальном положении дел.

При визуализации полученных результатов приближенность или, напротив, удаленность графических изображений индексов от оси ОХ, фиксирующей состояние паритета позитивных и негативных настроений, как раз и отражает наличие (отсутствие) этих самых «критических точек».

Система оценки включает 25 индексов/показателей:

1. Индекс доступности территории для ММГ
2. Индекс доступности входных зон для ММГ
3. Индекс доступности санитарно-бытовых помещений
4. Индекс доступности услуг
5. Индекс укомплектованности специалистами
6. Индекс необходимости капитального ремонта
7. Индекс необходимости косметического ремонта
8. Индекс необходимости тщательной уборки помещений
9. Индекс хорошего состояния зданий
10. Индекс доброжелательности сотрудников
11. Индекс компетентности работников учреждения
12. Индекс информационной доступности
13. Индекс удовлетворенности помещением
14. Индекс удовлетворенности оборудованием
15. Индекс удовлетворенности питанием
16. Индекс удовлетворенности мебелью, мягким инвентарем
17. Индекс удовлетворенности возможностью хранения личных вещей
18. Индекс удовлетворенности санитарно-гигиеническим помещением
19. Индекс удовлетворенности порядком оплаты услуг
20. Индекс удовлетворенности конфиденциальностью
21. Индекс удовлетворенности графиком посещений
22. Индекс удовлетворенности сроками предоставления услуг
23. Индекс удовлетворенности оперативностью решения вопросов
24. Индекс удовлетворённости качеством проводимых мероприятий
25. Индекс рекомендации

Индексы демонстрируются через коэффициент (k) и рассчитываются по формуле:

k =

где:

А – это сумма «положительной» оценки (*верхние пределы шкалы оценок*)

В – это сумма «отрицательной» оценки (*нижние пределы шкалы оценок*)

С – «нейтральная» позиция *(как правило, вариант «затрудняюсь ответить»)*

*Например, в вопросе «Довольны ли Вы нынешним положением дел в России в целом/области/ городе?» положительными оценками (A) являются: «я доволен» и «скорее доволен». Отрицательными (B) – «скорее не доволен» и «не доволен». Вариант «затрудняюсь ответить» – нейтральная позиция (C).*

Интервал значения k от: –1 до +1 (от крайней негативной до максимально положительной).

# ***ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ВКЛЮЧННЫЕ В НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ В 2017 ГОДУ***

* Опрос проводился в двенадцати организациях социального обслуживания Архангельской области.
* В оценке приняли участи организации различной правовой формы:
  + Государственные бюджетные организации социального обслуживания населения Архангельской области – 3
  + Некоммерческие общественные организации – 4
  + Индивидуальные предприниматели – 4
  + Общество с ограниченной ответственностью – 1
* В двух организациях (ИП) деятельность в настоящее время не ведется.
* По формам социального обслуживания организации подразделяются:
  + Одна организация («Ручеек») осуществляет все три формы
  + Четыре организации – по две формы (полустационар и на дому)
  + Четыре организации осуществляют обслуживание только на дому
  + Две организации – полустационар
  + Одна организация - стационар

|  | Организации социального обслуживания | Адрес организации | Руководитель | Количество  мест | Формы социального обслуживания | Виды предоставляемых услуг и количество дополнительных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"»  Дата регистрации – 2008 | 164520, Архангельская область,  г. Северодвинск,  ш. Архангельское, д. 40, офис 1  [ano\_doverie@mail.ru](mailto:ano_doverie@mail.ru)  8- 952- 257- 64-62 | Третьякова  Елена Александровна  Председатель | Всего – 40  Свободных – 23 | Полустационар | Доп. услуг – 13 |
|  | Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»  Дата регистрации – 1995 | 163060, Архангельская область,  г. Архангельск, ул. Розы Люксембург, д. 78  [surdovog@mail.ru](mailto:surdovog@mail.ru)  [www.sousnko.ru](http://www.sousnko.ru/)  (8182) 27-12-80, 29-22-90  8-950-250-2877 | Мякшин  Николай Александрович  председатель | Полустационар:  всего – 140  свободных – 65  На дому:  всего – 30  свободных – 13 | Полустационар  На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-психологические услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-трудовые услуги 6. Социально-правовые услуги 7. Услуги по повышению коммуникативности получателей 8. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 57/72 |
|  | Индивидуальный предприниматель  Данильченко Ю.А.  Дата регистрации – 2016 | 164670, Архангельская область,  р-н Лешуконский,.Лешуконское,  пер. Юбилейный, д. 4, офис 6-7  [uslugi\_lesh@mail.ru](mailto:uslugi_lesh@mail.ru)  8 (8183) 3-29-95 | Данильченко  Юлия Александровна  Руководитель | Всего – 50  Свободных – 16 | На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-педагогические услуги 4. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 18/60 |
|  | Индивидуальный предприниматель  Ляпушкина Л.А.  Дата регистрации – 2007 | 164670, Архангельская область,  р-н Лешуконский, с Лешуконское, ул. Советская, д. 10, корп. а, офис 4  [L9214882680@yandex.ru](mailto:L9214882680@yandex.ru)  (8183) 3-27-69, 8-981-562-53-76 | Ляпушкина  Лидия Анатольевна | Всего – 15  Свободных – 15  Деятельность  не ведется | На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-педагогические услуги 4. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 18/24 |
|  | Индивидуальный предприниматель  Клиндюк А.В.  Детский центр "Другая Сторона"  Дата регистрации – 2015 | 163000, Архангельская область,  г. Архангельск,  наб Северной Двины, д. 30, офис 309[Pochemych.ka.arh@yandex.ru](mailto:Pochemych.ka.arh@yandex.ru)  8-921-083-65-68 | Клиндюк  Анна Васильевна  Руководитель | Всего – 30  Свободных – 30 | Полустационар | 1. Социально-педагогические услуги 2. Социально-психологические услуги 3. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 5/10 |
|  | Индивидуальный предприниматель  Шабарова Н.В.  «Патронажная служба "Матушка"»  Дата регистрации – 2016 | 163001, Архангельская область, г. Архангельск,  ул. Вологодская, д. 6, офис 5  [shabarova15@mail.ru](mailto:shabarova15@mail.ru)  8-960-008-45-55 | Шабарова  Наталья Валентиновна  Руководитель | Всего – 15  Свободных – 15  Деятельность  не ведется | На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-педагогические услуги 4. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 22/38 |
|  | Региональная общественная организация инвалидов «Надежда»  Дата регистрации – 2005 | 163051, Архангельская область,  г. Архангельск,  ул. Тимме, д. 22, корп. 4  [rooinadezda@yandex.ru](mailto:rooinadezda@yandex.ru)  [nad.sousnko.ru](http://nad.sousnko.ru/)  8-921-243-03-21 | Чуракова  Надежда Александровна  Председатель совета | Полустационар:  всего – 30  свободных – 30  На дому:  всего – 10  свободных – 10 | Полустационар  На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-педагогические услуги 4. Услуги по повышению коммуникативности получателей 5. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 13/22 |
|  | Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям»  Дата регистрации – 2000 | 164512, Архангельская область,  г. Северодвинск, ул. Карла Маркса, д. 37, офис 13  [aooipd@yandex.ru](mailto:aooipd@yandex.ru)  (8184) 53-74-82  Услуги оказываются по адресу  Орджоникидзе 16а | Тихомирова  Елена Васильевна  Председатель правления | Полустационар:  всего – 7  свободных – 7  На дому:  всего – 15  свободных – 15 | Полустационар  На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-психологические услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-трудовые услуги 6. Социально-правовые услуги 7. Услуги по повышению коммуникативности получателей 8. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 68/76 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"»  Дата регистрации – 2012 | 163038, Архангельская область,  р-н Приморский,  Д. Исакогорка, д. 105  [pansionatzabota29@mail.ru](mailto:pansionatzabota29@mail.ru)  (8182) 44-14-14 | Пянтковская Надежда Викторовна  Генеральный директор | Всего – 160  Свободных – 27 | Стационар | 1. Социально-медицинские услуги 2. Социально-бытовые услуги 3. Социально-правовые услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-психологические услуги 6. Социально-трудовые услуги 7. Услуги по повышению коммуникативности получателей 8. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 50 |
|  | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеек»  Дата регистрации – 1996 | 164523, Архангельская обл.,  г. Северодвинск,  ул. Чеснокова, д. 18а  srcdov@atnet.ru  8(81842) 2-37-40  2-14-01, 2-57-10 | Юнг Светлана Викторовна  Директор | Информация отсутствует | Полустационар  Стационар  На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-психологические услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-правовые услуги 6. Услуги по повышению коммуникативности получателей   Доп. услуг – 57 |
|  | ГБУ СОН АО "Коношский КЦСО"  Дата регистрации – 2004 | 164010, Архангельская область,  р-н Коношский, рп Коноша, ул Театральная, д. 24  konkcso@yandex.ru  8(81858) 2-12-36 | Золотых Елена Евгеньевна  Директор | Полустационар:  всего – 70  свободных – 10  На дому:  всего – 383  свободных – 10 | Полустационар  На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-психологические услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-правовые услуги 6. Социально-трудовые услуги 7. Услуги по повышению коммуникативности получателей 8. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 175 |
| 12 | ГБУ СОН АО "Шенкурский КЦСО"  Дата регистрации – 2004 | 165160, Архангельская область, р-н Шенкурский, г Шенкурск, ул Ленина, д. 10  shenkcso@atnet.ru  8 (81851) 4-00-26 | Княжева Лидия Витальевна  И.о. директора | Информация отсутствует | На дому | 1. Социально-бытовые услуги 2. Социально-медицинские услуги 3. Социально-психологические услуги 4. Социально-педагогические услуги 5. Социально-правовые услуги 6. Социально-трудовые услуги 7. Услуги по повышению коммуникативности получателей 8. Срочные социальные услуги   Доп. услуг – 44 |

| Организации социального обслуживания | Анкеты | | Баллы в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| Эксперты | Получатели услуг |
| 1. АНО «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | 3 | 10 | 41 |
| 1. Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | 2 | 20 | 41 |
| 1. ИП Данильченко Ю.А. | 0 | 20 | 39 |
| 1. ИП Клиндюк А.В.   Детский центр "Другая Сторона" | 2 | 10 | 36 |
| 1. ООО "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | 2 | 20 | 37 |
| 1. РООИ «Надежда» | 4 | 20 | 40 |
| 1. Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | 3 | 10 | 33 |
| 1. ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеек» | 0 | 21 | 42 |
| 1. ГБУ СОН АО "Коношский КЦСО" | 0 | 20 | 40 |
| 1. ГБУ СОН АО "Шенкурский КЦСО" | 0 | 20 | 42 |
|  | 16 | 171 |  |

## ***ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.***

* Оценку показателей информационной открытости давали эксперты, в анкетах получателей услуг этого вопроса нет.
* В качестве экспертов выступали члены Общественного совета при министерстве.
* Показателями информационной открытости организаций социального обслуживания являются:
* Возможность узнать интересующую информацию на информационных стендах в организациях социального обслуживания,
* задать волнующие вопросы по телефону, электронной почте,
* прочитать доступную и понятную информацию на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».
* Эксперты оценили полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальных сайтах организаций в сети «Интернет».
* В оценке участвовало 6 организаций.
  + У ИП Данильченко официальный сайт отсутствует.
  + В организациях - «Ручеек», Коношский и Шенкурский КЦСО оценка проводилась ЦСИ «ФОКУС», данные представлены в итоговой таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации? | Соответ-ствует порядку | | Соответ-ствует порядку не полностью | | Не соответ-ствует порядку | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | абс | % | абс | % | абс | % | | 1. АНО «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | 2 | 66,0 | 1 | 33,0 | 0 | 0,0 | | 1. Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | | 1. ИП Клиндюк А.В.   Детский центр "Другая Сторона" | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | | 1. ООО "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | 0 |  | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | | 1. РООИ «Надежда» | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 0 | 0,0 | | 1. Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |  * Пример оценки официальных сайтов организаций «Доверие» и «Забота» демонстрирует   затруднение даже экспертов:   * нет единого подхода, мнения разделились. * Эксперты отмечают соответствие в полной мере альтернативной версии   официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению у организации «Доверие».   * «Всероссийское общество глухих» после вынесенного замечания добавило альтернативную версию, соответствующую требованиям. * У «Надежды» страница организации находится на сайте Союза общественных организаций инвалидов Архангельской области (СООИАО), визуальный поиск альтернативной версии затруднен, этим объясняется различие в оценках экспертов. | | | | | | | |
| | Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»? | Соответ-ствует в полной мере | | Соответ-ствует не в полной мере | | Не соответ-ствует | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | абс | % | абс | % | абс | % | | 1. АНО «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | | 1. Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | | 1. ИП Клиндюк А.В.   Детский центр "Другая Сторона" | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | | 1. ООО "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | | 1. РООИ «Надежда» | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | | 1. Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |  * Мнения экспертов о достаточности информации о деятельности организации   социального обслуживания, размещаемой на информационных стендах в помещениях  организации, различаются. | | | | | | | | |
| Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)*, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации? | | Информация имеется в полной мере | | Информация имеется не в полной мере | | Информация отсутствует | |
| абс | % | абс | % | абс | % |
| 1. АНО «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 1. Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 |
| 1. ИП Клиндюк А.В.   Детский центр "Другая Сторона" | | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| 1. ООО "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| 1. РООИ «Надежда» | | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 |
| 1. Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | | 0 | 0,0 | 2 | 66,0,0 | 1 | 33,0 |

* Мнения экспертов о дистанционных способа взаимодействия с получателями социальных услуг совпали.
  + исключение – «Надежда»,

| Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)*, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации? | Телефон | | Электронная почта | | Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Да, имеется | Нет, отсутствует | Да, имеется | Нет, отсутствует | Да, имеется | Нет, отсутствует |
| 1. АНО «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 1. Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 1. ИП Клиндюк А.В.   Детский центр "Другая Сторона" | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 1. ООО "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 1. РООИ «Надежда» | 4 | 0 | 4 | 0 | 3 | 1 |
| 1. Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |

* Результативность дистанционных способов различается: максимальный показатель у телефонной связи – 90%
* 72% экспертов считают, что благодаря электронной почте можно получить необходимую информацию.
* Этот показатель такой же (75%) у официальных сайтов организаций в сети «Интернет».

## 

## ***СООТВЕТСТВИЕ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 442-ФЗ "ОБ ОСНОВАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | Мнение и связь | Обновление | Версия для с/видящих | Адрес сайта  Общие положения | Интерактивный портал  социальной защиты населения  Архангельской области |
| 1. Автономная некоммерческая организация «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | 23. 09. 2017 | + | <http://doverie29.ru/>  <https://vk.com/club98884603>  Сайт содержит полную информацию о социальных услугах.  Грантовая деятельность.  Субсидия МО. | Не указано общее число мест и число свободных мест.  Нет ссылки на сайт организации.  Не указаны виды предоставляемых услуг.  Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | 25. 09. 2017 | + | <http://sousnko.ru/unity/vog/>  Страница на сайте СООИАО.  Страница сделана в полном соответствии со  статьей 13, 442 ФЗ. Структура раздела «Социальные услуги» включает все пункты статьи. | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Индивидуальный предприниматель   Данильченко Ю.А. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Сайт отсутствует | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Индивидуальный предприниматель   Ляпушкина Л.А. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Сайт отсутствует | Не указано общее число мест.  Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Индивидуальный предприниматель   Шабарова Н.В.  «Патронажная служба "Матушка"» | – | – | + | – | + | – | – | – | – | – | – | – | + | – | ? | – | <http://www.матушка29.рф/>  Сайт содержит краткую информацию об услугах.  Другие разделы статьи 13, 442 ФЗ отсутствуют.  <https://vk.com/matushka29>  Группа создана в октябре 2014 г.. | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Региональная общественная организация инвалидов «Надежда» | + | + | – | – | + | – | – | – | – | – | – | – | + | – | 7. 12. 2016 | + | <http://sousnko.ru/unity/nad/>  Страница на сайте СООИАО.  В разделе «Оказание социальных услуг» представлены только виды услуг. | Есть информация об опыте работы.  Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | + | + | – | – | + | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 24. 03. 2016 | – | <http://pomozhemdetyam.ru/>  Сайт не содержит информации о социальных услугах.  <https://vk.com/aooipd>  В группе есть отчеты о деятельности организации, из которых можно узнать о социальных услугах. | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Общество с ограниченной ответственностью "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | + | + | + | + | + | – | + | + | + | – | + | + | + | + | 27. 04. 2017 | – | <http://medicina29.ru/o-nas>  Раздел «Информация» структурирован согласно  статьи 13, 442 ФЗ. но не все пункты содержат достаточно информации. | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. Индивидуальный предприниматель   Клиндюк А.В.  Детский центр "Другая Сторона" |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Сайт отсутствует  <https://vk.com/pochemychka29>  Частный детский сад "Почемучка"  <https://vk.com/drugaya_storona29>  Центр реабилитации и социальной адаптации для детей дошкольного возраста «Другая сторона» | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеек» | + | + | + | – | + | + | – | + | + | – | + | + | + | + | 15. 09. 2017 | + | [www.rucheyok29.ru](http://www.rucheyok29.ru)  Основная информация имеется в различных разделах сайта. | Не указано общее число мест и число свободных мест.  Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. ГБУ СОН АО "Коношский КЦСО" | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | 21. 09. 2017 | + | <http://коношскийкцсо.рф/>  Раздел «Общая информация об организации» структурирован согласно статьи 13, 442 ФЗ. | Нет информации о структуре и сотрудниках. |
| 1. ГБУ СОН АО "Шенкурский КЦСО" | + | + | – | – | + | – | – | + | + | – | – | + | + | + | 26. 11. 2016 | + | shenkcso.ru  Ссылка на сайте министерства переход на порносайт.  <http://shenkcso.arkh.socinfo.ru/docs/>  Сайт не содержит раздела о социальных услугах.  <https://vk.com/shenkurskkcso>  Группа создана в феврале 2016 года, активно не поддерживается | Не указано общее число мест и число свободных мест.  Нет информации о структуре и сотрудниках. |

*442-ФЗ "ОБ ОСНОВАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"*

*СТАТЬЯ 13. ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ*

1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

1. о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
2. о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
3. о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
4. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами

за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

1. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
2. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
3. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
4. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии

с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

1. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
2. о финансово-хозяйственной деятельности;
3. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
4. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
5. об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Информация и документы, указанные в части 2 настоящей статьи, подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений. Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления) утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

## ***КОНТРОЛЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ***

(запрос по электронной почте или контрольный звонок)

результативность дистанционных способов взаимодействия с организацией для получения информации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название организации | Контакты | Виды ответов | Анализ ответов |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр по работе с гражданами в сложной жизненной ситуации "Доверие"» | [ano\_doverie@mail.ru](mailto:ano_doverie@mail.ru)  8- 952- 257- 64-62  <http://doverie29.ru/>  <https://vk.com/club98884603> | Получены ответы по всем видам связи:  телефон,  электронная почта,  группа ВКонтакте | Полная и оперативная информация по всем вопросам. |
|  | Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | [surdovog@mail.ru](mailto:surdovog@mail.ru)  [www.sousnko.ru](http://www.sousnko.ru/)  (8182) 27-12-80, 29-22-90  8-950-250-2877 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону.  Ответ по электронной почте в течение 3 дней. |
|  | Индивидуальный предприниматель  Данильченко Ю.А. | [uslugi\_lesh@mail.ru](mailto:uslugi_lesh@mail.ru)  8 (8183) 3-29-95 | Получены ответы следующим видам связи:  Телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону. |
|  | Индивидуальный предприниматель  Клиндюк А.В.  Детский центр "Другая Сторона" | [Pochemych.ka.arh@yandex.ru](mailto:Pochemych.ka.arh@yandex.ru)  8-921-083-65-68 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону и электронной почте. |
|  | Региональная общественная организация инвалидов «Надежда» | [rooinadezda@yandex.ru](mailto:rooinadezda@yandex.ru)  [nad.sousnko.ru](http://nad.sousnko.ru/)  8-921-243-03-21 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон | Полная информация по телефону. |
|  | Северодвинская местная общественная организация-Ассоциация общественных объединений инвалидов «Поможем детям» | [aooipd@yandex.ru](mailto:aooipd@yandex.ru)  (8184) 53-74-82 | Связь с организацией затруднена.  Получены ответы следующим видам связи:  электронная почта | Телефон, указанный на сайте Министерства находится по юридическому адресу организации. Деятельность организации ведется по другому адресу. Дозвониться по указанному телефону не удалось. |
|  | Общество с ограниченной ответственностью "Пансионат для пожилых людей и инвалидов "Забота"» | [pansionatzabota29@mail.ru](mailto:pansionatzabota29@mail.ru)  (8182) 44-14-14 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону.  Ответ по электронной почте в течение дня. |
|  | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеек» | srcdov@atnet.ru  8(81842) 2-37-40  2-14-01, 2-57-10 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону.  Ответ по электронной почте в течение дня. |
|  | ГБУ СОН АО "Коношский КЦСО" | konkcso@yandex.ru  8(81858) 2-12-36 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону.  Ответ по электронной почте в течение дня. |
|  | ГБУ СОН АО "Шенкурский КЦСО" | shenkcso@atnet.ru  8 (81851) 4-00-26 | Получены ответы следующим видам связи:  телефон,  электронная почта | Полная информация по телефону.  Ответ по электронной почте в течение дня. |

* Контроль обратной связи показал, что организации находятся в оперативном управлении.
* Телефонные звонки в организации не вызвали затруднения,
  + за исключением «Поможем детям», где активный телефон удалось разыскать в группе ВКонтакте.
* Перенаправления звонков не было.
* Отложенных звонков не было.
* Получена полная информация по интересующему вопросу.
* Ответы по электронной почте были получены в сроки от одного до трех дней.
* Замечаний к содержанию полученных ответов нет.

## ***ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ***

* Организации, оказывающие социальные услуги, обслуживают в том числе инвалидов и другие маломобильные группы получателей социальных услуг, потому в таких организациях важны доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам.
* Среди получателей услуг оценки несколько различается:
  + В «Заботе» доступность прилегающих территорий оценивается на 100%.
  + ИП Данильченко оказывает услугу на дому, поэтому показатель не учитывается.
  + Более низкие показатели у организаций «Поможем детям», «Надежда», Шенкурский КЦСО. Респонденты считают, что прилегающие территории не достаточно доступны получателям услуг.

Для удобства картографирования и наглядности представления результатов данные в диаграммах представлены в виде индексов/коэффициентов.

* Среди получателей услуг доступность входных зон оценивается несколько ниже, чем доступность территорий:
  + Проблемы отмечены в следующих организациях «Доверие», ИП Клиндюк, «Поможем детям».
* Получатели услуг большинства организаций положительно оценили («доступны» или «больше доступны, чем не доступны») специально оборудованные санитарно-бытовые помещения.
  + Проблемы отмечены в следующих организациях ИП Клиндюк и «Поможем детям».
* Большинство получателей услуг оценили положительно («доступны» или «больше доступны, чем не доступны») условия оказания услуг для пациентов.
* В КЦСО этот показатель несколько ниже.
* По мнению большинства получателей услуг необходимость в капитальном ремонте есть в Шеннкурском.
* В остальных интернатах эта необходимость не столь острая.
* Получатели услуг отметили необходимость косметического ремонта в «Доверии», «Поможем детям».
* В «Ручейке» и Шекурском КЦСО 50% получателей услуг ощущают эту необходимость.
* Необходимость более тщательной уборки выявлена в организациях «Поможем детям» и Шенкурском КЦСО
* В остальных организациях более тщательная приборка не требуется.
* Наименее удовлетворены зданием и помещениями пациенты Шенкурского КЦСО.

## 

## ***ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ***

* Для оценки работы учреждения социального обслуживания важным показателем является время, потраченное на ожидание предоставления социальной услуги.

|  |
| --- |
| * Эксперты не зафиксировали жалоб на время ожидания предоставления услуги. * Мнения респондентов представлены в таблице. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока? | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 1. Да | 0 | 10 | 0 | 10 | 5 | 5 | 40 | 4,8 | 0 | 0 |
| 2. Нет | 100 | 90 | 100 | 90 | 85 | 90 | 60 | 85,7 | 95 | 95 |
| 3.  Затрудняюсь ответить | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 9,5 | 5 | 5 |

## ***ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ***

* Важнейшим показателем, как для самих получателей услуг, так и для оценки учреждения социального обслуживания, является персонал, специалисты, работающие в данных организациях.
* Их отношение к клиентам и компетенция – основной индикатор работы всего учреждения, оказывающего социальные услуги населению.
* По мнению получателей услуг организации достаточно укомплектованы специалистами.
  + Наиболее актуальна эта проблема для организаций «Поможем детям», «Ручеек» и Шенкурский КЦСО.
* Самый высокий показатель зафиксирован в оценке доброжелательности и внимательности персонала.
* Подавляющее большинство респондентов высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников.
* Ниже этот показатель только в «Заботе».
* Абсолютное большинство опрошенных получателей социальных услуг и экспертов высоко оценивают компетентность работников учреждений социального обслуживания.

## ***ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ***

* Уровень удовлетворённости качеством проводимых мероприятий достаточно высокий.
* Не все организации предоставляют эту услугу.
* В Шенкурском КЦСО этот показатель самый низкий.
* Получатели услуг в подавляющем большинстве отмечают улучшение качества жизни после получения социальной услуги.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оцените, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (способности к самообслуживанию)? | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 1.      Улучшилось. | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 80,0 | 80,0 | 90,0 | 60,0 | 71,4 | 80,0 | 90,0 |
| 2.      Скорее улучшилось,  чем не улучшилось | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 5,0 | 5,0 | 30,0 | 19,0 | 5,0 | 0,0 |
| 3.      Скорее не улучшилось,  чем улучшилось | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 4.      Не улучшилось | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0,0 | 5,0 | 0,0 | 10,0 | 15,0 | 5,0 | 10,0 | 9,5 | 15,0 | 10,0 |
| *k* | *1,0* | *0,95* | *1,00* | *0,90* | *0,85* | *0,95* | *0,90* | *0,90* | *0,85* | 0,*90* |

* Уровень рекомендации организации получателями услуг имеет высокие показатели.
* Исключение составляет «Забота», 15% опрошенных скорее не будут рекомендовать организацию своим знакомым.
* Для демонстрации данных, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг, было введено 25 индексов удовлетворенности основными показателями.
* Ниже в таблице приводятся полные данные.
* Среди индексов, есть 4 позиции (ремонт и состояние зданий), в которых чем ниже индекс, тем лучше, т.е. отрицательные значения говорят о благополучности ситуации.
  + Индекс необходимости капитального ремонта
  + Индекс необходимости косметического ремонта
  + Индекс необходимости тщательной уборки помещений
* В ряде организаций услуги оказываются на дому или в полустационаре и поэтому ряд индексов не замеряется.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***ТАБЛИЦА ИНДЕКСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ*** | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 1. Индекс доступности территории для ММГ | *0,8* | *0,95* | *1,00* | *0,80* | *1,0* | *0,70* | *0,60* | *0,95* | *0,85* | *0,70* |
| 1. Индекс доступности входных зон для ММГ | *0,20* | *0,95* | *1,00* | *0,40* | *1,0* | *1,00* | *0,60* | *0,95* | *0,80* | *0,80* |
| 1. Индекс доступности санитарно-бытовых помещений | *0,60* | *1,0* | *1,00* | *0,40* | *1,0* | *0,90* | *0,00* | *0,90* | *0,85* | *0,05* |
| 1. Индекс доступности услуг | *1,0* | *1,0* | *1,00* | *1,00* | *1,0* | *1,00* | *1,00* | *0,90* | *0,85* | *0,85* |
| 1. Индекс укомплектованности специалистами | *0,80* | *0,75* | *1,00* | *1,00* | *0,80* | *1,00* | *0,10* | *0,33* | *0,80* | *0,55* | *0,55* |
| 1. Индекс необходимости капитального ремонта | *-0,60* | *-0,90* |  | *-1,00* | *-1,00* | *-1,00* | *-1,00* | *-0,52* | *-0,90* | *-0,15* |
| 1. Индекс необходимости косметического ремонта | *0,80* | *-1,00* |  | *-1,00* | *-1,00* | *-0,95* | *0,90* | *-0,05* | *-0,90* | *0,00* |
| 1. Индекс необходимости тщательной уборки помещений | *-1,00* | *-0,85* |  | *-1,00* | *-0,75* | *-0,90* | *0,50* | *-0,81* | *-0,50* | *-0,25* |
| 1. Индекс хорошего состояния зданий | *0,90* | *1,00* |  | *1,00* | *0,95* | *1,00* | *1,00* | *0,86* | *0,85* | *0,50* |
| 1. Индекс доброжелательности сотрудников | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *0,70* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* |
| 1. Индекс компетентности работников учреждения | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *0,90* | *1,00* | *1,00* | *0,95* |
| 1. Индекс качества жизни после получения услуг | *1,0* | *0,95* | *1,00* | *0,90* | *0,85* | *0,95* | *0,90* | *0,90* | *0,85* | *0,90* |
| 1. Индекс удовлетворённости помещением | *1,00* | *0,50* | *0,00* | *1,00* | *0,20* | *1,00* | *0,80* | *1,00* | *0,75* | *0,35* |
| 1. Индекс удовлетворенности оборудованием | *1,00* | *0,85* |  | *1,00* | *0,70* | *1,00* | *1,00* | *0,95* | *0,70* | *0,20* |
| 1. Индекс удовлетворенности питанием |  |  |  |  | *0,85* |  |  | *0,71* | *0,10* | *0,10* |
| 1. Индекс удовлетворенности мебелью, мягким инвентарем | *1,00* | *0,85* |  | *1,00* | *0,85* | *1,00* | *0,90* | *0,95* | *0,75* | *0,10* |
| 1. Индекс удовлетворенности хранением личных вещей | *0,70* | *0,75* |  | *1,00* | *0,70* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *0,70* | *0,10* |
| 1. Индекс удовлетворенности санитарно-гигиеническим помещением | *0,30* | *0,80* |  | *0,40* | *0,70* | *0,85* | *0,50* | *0,81* | *0,00* | *0,05* |
| 1. Индекс удовлетворенности порядком оплаты услуг | *0,90* | *0,80* | *1,00* | *0,40* | *0,80* | *0,85* | *0,80* | *0,48* | *0,75* | *0,80* |
| 1. Индекс удовлетворенности конфиденциальностью | *0,80* | *0,95* | *1,00* | *0,80* | *0,75* | *1,00* | *1,00* | *0,95* | *0,75* | *0,90* |
| 1. Индекс удовлетворенности графиком посещений | *0,80* | *0,90* | *1,00* |  | *0,90* | *1,00* |  | *0,86* | *0,75* | *0,95* |
| 1. Индекс удовлетворенности сроками предоставления услуг | *0,80* | *0,85* | *1,00* | *0,90* | *0,85* | *0,95* | *0,40* | *1,00* | *0,75* | *0,95* |
| 1. Индекс удовлетворенности оперативностью решения вопросов | *0,80* | *0,90* | *1,00* | *1,00* | *0,90* | *0,95* | *0,40* | *0,95* | *0,75* | *0,90* |
| 1. Индекс удовлетворенности качеством проводимых мероприятий | *1,00* | *0,90* | *1,00* | *0,90* | *0,75* | *1,00* | *0,90* | *0,86* | *0,90* | *0,30* |
| 1. Индекс рекомендации | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *1,00* | *0,65* | *0,95* | *0,90* | *1,00* | *0,95* | *0,95* |

*БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ*

1. Расчет балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области

В таблице ниже представлены показатели и критерии, которые использовались при расчете балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области, данные критерии были преобразованы в вопросы анкеты, ответы на вопросы соответствуют определенному баллу, из которых и составляется рейтинг учреждений социального обслуживания.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации  об организации социального обслуживания | | | | | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 1 | Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов  о качестве предоставления социальных услуг:  лично в организацию социального обслуживания | возможность обеспечена  возможность отсутствует | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов  о качестве предоставления социальных услуг:  в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания  в сети «Интернет» | возможность обеспечена  возможность отсутствует | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия  с получателями социальных услуг?  Телефон | да/нет | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия  с получателями социальных услуг?  Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 1 | 1 |
|  |  |  | | |  | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 5 | Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов  о качестве предоставления социальных услуг:  по телефону / на «горячую линию» министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области | возможность обеспечена  возможность отсутствует | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Оцените, пожалуйста, «открытость и прозрачность государственных  и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации  о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет» | да/нет | | | 1/0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  |  |  | | |  | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 7 | Оцените, пожалуйста, 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 в соответствии с частью 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 | 0,9 | 1 | 0 | 0 | 0,6 | 0,3 | 0 | 1 | 1 | 0,3 |
| 8 | Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)*, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | | | 1/0 | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | | | 1/0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
|  |  |  | | |  | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 10 | Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:  по телефону | получена полная информация  получена частичная информация  информация не получена | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:  по электронной почте или  с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | получена полная информация  получена частичная информация  информация не получена | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):  на официальном сайте министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в сети «Интернет» | представлена  в полном объеме  представлена частично  информация отсутствует | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  |  |  | | |  | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 13 | Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):  в общедоступных местах  на информационных стендах  в организации социального обслуживания | представлена  в полном объеме  представлена частично  информация отсутствует | | | от 1 до 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):  на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | представлена  в полном объеме  представлена частично  информация отсутствует | | | от 1 до 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации *(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте)* 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 | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 1 | 1 |
| 1. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 1 | Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | | Да/ нет | От 1 до 0 | | 0,8 | 0,75 | 1 | 1 | 0,8 | 1 | 0,1 | 0,33 | 0,8 | 0,55 |
| 2 | 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 | | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 0,2 | 1 | 0,8 | 1 | 0,75 | 1 |
| 3 | Доля получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | | % | значение показателя | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,9 | 0,85 | 0,85 |
| 4 | Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие к учреждению территории оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг  *(лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)*? | | оборудована  частично оборудована  не оборудована | (в %), деленное на 100 | | 0,8 | 0,95 | 1 | 0,8 | 1 | 0,7 | 0,6 | 0,95 | 0,85 | 0,70 |
| 5 | Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения | | доступны  частично доступны  не доступны | от 0 до 1 балла | | 0,2 | 0,95 | 1 | 0,8 | 1 | 1 | 0,6 | 0,95 | 0,8 | 0,8 |
| 6 | Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения  *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*? | | доступны  частично доступны  не доступны | 1  0,5  0 | | 0,6 | 1 | 1 | 0,4 | 1 | 0,9 | 0 | 0,9 | 0,85 | 1 |
| 7 | Оцените, пожалуйста, наличие  в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информатов для лиц  с нарушением функций слуха  и зрения | | есть  нет | 1  0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Оцените, пожалуйста, наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | | есть  нет | 1  0 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 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 | | 1 | 0,9 | 1 | 0,9 | 0,85 | 0,9 | 0,6 | 0,86 | 0,95 | 0,95 |
| 2 | Среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан | | до 15 мин  от 15 до 30 мин  от 30 мин до 1 часа | 1  0,5  0 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 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 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 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 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,9 | 1 | 1 | 0,95 |
| 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 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 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 | | 1 | 0,95 | 1 | 0,9 | 0,85 | 0,95 | 0,9 | 0,9 | 0,85 | 0,9 |
| 3 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | | % | От 0 до 1 балла; значение показателей  2.1-.2.13  деленное на 100 | | 0,9 | 0,88 | 1 | 0,89 | 0,8 | 0,97 | 0,88 | 0,9 | 0,69 | 0,97 |
| 3.1 | жилым помещением | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 0,2 | 1 | 0,8 | 1 | 0,75 | 1 |
| 3.2 | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 0,85 | 1 | 1 | 0,7 | 1 | 1 | 0,95 | 0,7 | 1 |
| 3.3 | питанием | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,85 | 1 | 1 | 0,71 | 1 | 1 |
| 3.4 | мебелью, мягким инвентарем | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 0,85 | 1 | 1 | 0,85 | 1 | 0,9 | 0,95 | 0,75 | 1 |
|  |  | |  |  | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 3.5 | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.6 | хранением личных вещей | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 0,7 | 0,75 | 1 | 1 | 0,7 | 1 | 1 | 1 | 0,7 | 1 |
| 3.7 | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 0,3 | 0,8 | 1 | 0,4 | 0,7 | 0,85 | 0,5 | 0,81 | 0 | 1 |
| 3.8 | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.9 | порядком оплаты социальных услуг | | да/нет | 1/0 | | 0,9 | 0,8 | 1 | 0,4 | 0,8 | 0,85 | 0,8 | 0,48 | 0,75 | 0,8 |
| 3.10 | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | | да/нет | 1/0 | | 0,8 | 0,95 | 1 | 0,8 | 0,75 | 1 | 1 | 0,95 | 0,75 | 0,9 |
| 3.11 | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,9 | 1 | 1 | 0,86 | 0,75 | 1 |
| 3.12 | периодичностью прихода социальных работников на дом | | да/нет  не требовалось для оказания услуг | 1/0  1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.13 | оперативностью решения вопросов | | да/нет | 1/0 | | 1 | 0,9 | 1 | 1 | 0,9 | 0,95 | 0,4 | 0,95 | 0,75 | 0,9 |
|  |  | |  |  | | Доверие | ВОГ | ИП Данильченко | ИП Клиндюк | Забота | Надежда | Поможем детям | Ручеек | Коношский КЦСО | Шенкурский КЦСО |
| 3.14 | качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических) | | высокая оценка  средняя оценка  низкая оценка  не требовалось для оказания услуг | 1  0,5  0  1 | | 1 | 0,9 | 1 | 0,9 | 0,75 | 1 | 0,9 | 0,86 | 0,9 | 1 |
| 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 | | 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 | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,65 | 1 | 0,9 | 1 | 0,95 | 0,95 |
|  | Максимальное число баллов | | 50 баллов |  | | 40,9 | 41,18 | 38,5 | 35,69 | 37,05 | 39,87 | 33,08 | 42,21 | 40,14 | 41,52 |
|  |  | |  |  | | 41 | 41 | 39 | 36 | 37 | 40 | 32 | 42 | 40 | 42 |

## ***ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ВЫРАЖЕННЫЕ В ОТКРЫТЫХ ВОПРОСАХ***

|  |
| --- |
| *Сохранена стилистика респондентов.*  *Указываются только содержательные предложения и замечания.*  *Положительные оценки и благодарности не включены в таблицу.* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Что Вас не устраивает в работе учреждения? | Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации? |
| Доверие | * Специалисты молодцы, решают вопросы сразу же и даже по телефону * В сенсорную комнату нельзя приходить когда хочется, а только на занятия | * Добавить специалистов * Не отправлять дела в КПДН * Сделать занятия для родителей * Проводить беседы специалистов "Доверия"  в школах * Изменить законодательство по осуждению несовершеннолетних |
| ВОГ | * Все устраивает * Сроки получения средств реабилитации * Качество средств реабилитации * Нужны переводчики * Некоторые услуги хотелось получать чаще, но нельзя * Спасибо юристу * Организация много делает * Аппараты нового поколения не приходят | * Современные аппараты нужны * Не мешать ВОГ, а поддерживать * Мякшин должен идти в депутаты или президенты * Побольше мероприятий на выезде * Расширять союз инвалидов |
| ИП Данильченко | * устраивает социальное обслуживание, что появилась такая организация. Есть право выбора * есть возможность выбора поставщика социальных услуг * Устраивает всё. Нравится социальное обслуживание, доброжелательное обращение работников * Социальное обслуживание нравится. Всё устраивает. * все устраивает * все устраивает, работники доброжелательны * Все устраивает. Работают люди имеющие опыт работы. И нравится то, что на работу приглашены и работают молодые, а это и открытие новых рабочих мест в деревнях. * Устраивает все. Есть выбор поставщика социальных услуг. * Всё устраивает. * Появилось право выбора поставщика социальных услуг. * Организация развивается. * Всё устраивает. * Появилось право выбора поставщика социальных услуг. * В работе организации устраивает всё. Доброжелательное отношение работников, своевременное решение и разъяснение вопросов по социальному обслуживанию. | * повышение информированности населения  о предоставлении социальных услуг * организация молодая, но уже видны успехи. Социальные услуги предоставляются в деревнях  и поселках района * Организация молодая, но перспективная * Работники очень доброжелательные, с пониманием относятся к своей работе. А это и есть один из показателей улучшения обслуживания. * есть право выбора поставщика услуг * Организация существует меньше года, но уже чувствуется их работа. * Очень нравится, что интересуются работой социального работника. Это один из показателей качества работы. * Распространить информацию об учреждении, категориях обслуживаемых граждан. * расширить спектр социальных услуг. * Проведение мероприятий. Развитие социального туризма. * Больше информации о предоставлении социальных услуг. |
| ИП Клиндюк | * Все устраивает. * Маленькие кабинеты. * Нет информации о всех центрах в одно месте. * Ребенок бегом бежит, не то что в садик. | * Сделать парковку для машин * Повесить зеркало в кабинете логопеда * Нет кабинета для родителей, все только для детей * Все хорошо, когда мы перешли в другой центр "Лучик", где ждали места, нас тепло проводили и сказали, что ждут обратно * Почаще проводить групповые занятия в большом спортивном зале. Детям очень нравится |
| Забота | * Все устраивает * Тесно в комнатах * Высокие кровати * Редко моют пациентов, раз в три недели * В одной комнате поселяют психических и нормальных * Не разрешают держать чайник в комнате * По ночам кричат пациенты, не возможно спать * Уплотнение, по 4 человека в комнате | * Оставить в комнате 3 кровати * Поставить в комнатах стулья * Всем удовлетворен * Все устраивает |
| Надежда | * Все устраивает * Нужен косметический ремонт в раздевалке * В подвале есть запах * Чистота, уют, внимание. Спасибо!!! * Очень хороший тренажерный зал * Идем как на праздник | * Все хорошо * Поддерживать Надежду Александровну во всем * Улучшить финансирование * Побольше поездок в Трепузово с концертами * Спасибо преподавателям кабинета вязания * Джака для слабовидящих нужно развивать |
| Поможем детям | * Устраивает здесь все * Ручеек не работает с тяжелыми и пойти больше некуда * Ждали своей очереди на процедуру | * Больше мест * Материальная помощь организации |
| Ручеек | * все устраивает * очень благодарны всем сотрудникам центра "Ручеёк" Устраивает все! * все хорошо, спасибо все за бесценный труд * Спасибо "Ручеёк" все нравится * чаще проводить занятия, больше мероприятий для родителей, совместные мероприятия * больше услуг в отделении Мать и дитя * хотим бассейн * мало выездов в парк, кино | * поддерживать материально-техническое состояние в дальнейшем в таком же состоянии * ремонт санкомнаты в отд. "Мать и дети" увеличить штат специалистов - логопед, дефектолог, психолог * установить дополнительную площадку для детей на улице * расширить штат специалистов * увеличить время работы учреждения * расширить калитку * все вопросы должны решать вышепоставленные лица * все устраивает * приобрести иппотренажер, открыть бассейн * больше специалистов * доделать бассейн, вместо перегородок штор - пластиковые с дверями. |
| Коношский КЦСО | * все устраивает * нужно бесплатное питание * нам нужен обед бесплатно как в 2008 году, когда мы впервые пришли в ГБУ СОН АО Коношский КЦСО * бесплатный обед | * находить золотую середину, не забывать что услуги социальные, а не коммерческие, урегулировать стоимость услуг * все хорошо * питанием * нужно бесплатное питание |
| Шенкурский КЦСО | * Нет предложений | * Нет предложений |

## ***ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Доступны. | 6 | 60,0 | 8 | 40,0 | 20 | 100 | 5 | 50,0 | 16 | 80,0 | 10 | 50,0 | 1 | 10,0 | 11 | 52,4 | 16 | 80,0 | 15 | 75,0 |
| 2.      Больше доступны, чем не доступны | 4 | 20,0 | 11 | 55,0 | 0 | 0,0 | 4 | 40,0 | 4 | 20,0 | 5 | 25,0 | 7 | 70,0 | 9 | 42,9 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 |
| 3.      Больше не доступны, чем доступны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Не доступны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 20,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,8 | 1 | 5,0 | 4 | 20,0 |
| *k* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Доступны. | 2 | 20,0 | 8 | 40,0 | 20 | 100, | 3 | 30,0 | 16 | 80,0 | 15 | 75,0 | 1 | 10,0 | 11 | 52,4 | 15 | 75,0 | 15 | 75,0 |
| 2.      Больше доступны, чем не доступны | 4 | 20,0 | 11 | 55,0 | 0 | 0,0 | 4 | 40,0 | 4 | 20,0 | 5 | 25,0 | 7 | 70,0 | 9 | 42,9 | 2 | 10,0 | 1 | 5,0 |
| 3.      Больше не доступны, чем доступны | 4 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Не доступны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,8 | 2 | 10,0 | 4 | 20,0 |
| *k* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Доступны. | 6 | 60,0 | 18 | 90,0 | 20 | 100, | 4 | 40,0 | 18 | 90,0 | 19 | 95,0 | 2 | 20,0 | 13 | 61,9 | 18 | 90,0 | 2 | 10,0 |
| 2.      Больше доступны, чем не доступны | 2 | 20,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 6 | 28,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 3.      Больше не доступны, чем доступны | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 5 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 |
| 4.      Не доступны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 9,5 | 1 | 5,0 | 17 | 85,0 |
| *k* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1. Доступны. | 8 | 80,0 | 18 | 90,0 | 20 | 100, | 8 | 80,0 | 18 | 90,0 | 20 | 100, | 6 | 60,0 | 17 | 81,0 | 18 | 90,0 | 17 | 85,0 |
| 2. Больше доступны, чем не доступны | 2 | 20,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 2 | 20,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 4 | 40,0 | 2 | 9,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 3. Больше не доступны, чем доступны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4. Не доступны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 |
| 5. Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 15,0 | 2 | 9,5 | 1 | 5,0 | 3 | 15,0 |
| k |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Достаточно. | 8 | 80,0 | 15 | 75,0 | 20 | 100,0 | 6 | 60,0 | 16 | 80,0 | 13 | 65,0 | 4 | 40,0 | 6 | 28,6 | 16 | 80,0 | 13 | 65,0 |
| 2.      Скорее достаточно, чем не достаточно | 1 | 10,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 4 | 40,0 | 1 | 5,0 | 7 | 35,0 | 1 | 10,0 | 8 | 38,1 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 |
| 3.      Скорее не достаточно, чем достаточно | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 4 | 19,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Не достаточно | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 3 | 14,3 | 1 | 5,0 | 3 | 15,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 3 | 15,0 |
| k |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Да | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 4 | 40,0 | 1 | 4,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 2.      Нет | 10 | 100,0 | 18 | 90,0 | 20 | 100,0 | 9 | 90,0 | 17 | 85,0 | 18 | 90,0 | 6 | 60,0 | 18 | 85,7 | 19 | 95,0 | 19 | 95,0 |
| 3.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 2 | 9,5 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.  Доброжелательны. | 9 | 90,0 | 20 | 100, | 20 | 100, | 10 | 100, | 16 | 80,0 | 20 | 100, | 9 | 90,0 | 20 | 95,2 | 20 | 100, | 20 | 100,0 |
| 2.  Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 1 | 4,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 3.  Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.  Не доброжелательны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 5.  Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| k |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Компетентны. | 9 | 90,0 | 19 | 95,0 | 20 | 100, | 9 | 90,0 | 18 | 90,0 | 19 | 95,0 | 8 | 80,0 | 21 | 100, | 20 | 100, | 19 | 95,0 |
| 2.      Скорее компетентны, чем не компетентны | 1 | 10,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 2 | 10,0 | 1 | 5,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 3.      Скорее не компетентны, чем компетентны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Не компетентны | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 |
| k |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10. Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Улучшилось. | 10 | 100, | 19 | 95,0 | 20 | 100, | 8 | 80,0 | 16 | 80,0 | 18 | 90,0 | 6 | 60,0 | 15 | 71,4 | 16 | 80,0 | 18 | 90,0 |
| 2.      Скорее улучшилось, чем не улучшилось | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 3 | 30,0 | 4 | 19,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 |
| 3.      Скорее не улучшилось, чем улучшилось | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Не улучшилось | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 3 | 15,0 | 1 | 5,0 | 1 | 10,0 | 2 | 9,5 | 3 | 15,0 | 2 | 10,0 |
| *k* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Да, удовлетворен | 10 | 100, | 18 | 90,0 | 20 | 100, | 8 | 80,0 | 16 | 80,0 | 20 | 100, | 6 | 60,0 | 15 | 71,4 | 18 | 90,0 | 4 | 20,0 |
| 2.      Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 4 | 19,0 | 0 | 0,0 | 3 | 15,0 |
| 3.      Скорее не удовлетворен,, чем удовлетворен | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Нет, не удовлетворен | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 1 | 4,8 | 2 | 10,0 | 12 | 60,0 |
| *k* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Да, я буду рекомендовать | 9 | 90,0 | 20 | 100, | 20 | 100, | 9 | 90,0 | 16 | 80,0 | 19 | 95,0 | 8 | 80,0 | 18 | 85,7 | 19 | 95,0 | 19 | 95,0 |
| 2.      Скорее да, чем нет | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 3 | 14,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 3.      Скорее нет, чем да | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 15,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Нет, я не буду рекомендовать | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 5.      Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 |
| *k* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 14. Укажите Ваш пол? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Мужской | 2 | 40,0 | 6 | 30,0 | 5 | 25,0 | 0 | 0,0 | 8 | 40,0 | 3 | 15,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,8 | 1 | 5,0 | 2 | 10,0 |
| 2.      Женский | 8 | 60,0 | 14 | 70,0 | 15 | 75,0 | 10 | 100, | 12 | 60,0 | 17 | 85,0 | 10 | 100, | 20 | 95,2 | 19 | 95,0 | 18 | 90,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 15. Ваш возраст: | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      18-24 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 2.      25-34 | 1 | 10,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 30,0 | 9 | 42,9 | 0 | 0,0 | 2 | 5,0 |
| 3.      35-44 | 2 | 20,0 | 3 | 15,0 | 0 | 0,0 | 8 | 80,0 | 2 | 10,0 | 3 | 15,0 | 5 | 50,0 | 11 | 52,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      45-54 | 5 | 50,0 | 3 | 15,0 | 1 | 5,0 | 1 | 10,0 | 2 | 10,0 | 14 | 70,0 | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 |
| 5.      55-64 | 2 | 20,0 | 12 | 60,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 12 | 60,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,8 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 |
| 6.      65 и старше | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 18 | 90,0 | 0 | 0,0 | 4 | 20,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 19 | 95,0 | 16 | 80,0 |
| 7. Нет ответа |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 16. Ваше образование: | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      Начальное | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 | 30,0 | 0 | 0,0 |
| 2.      Неполное среднее | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 10 | 50,0 | 0 | 0,0 | 4 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,8 | 4 | 20,0 | 2 | 10,0 |
| 3.      Среднее | 2 | 20,0 | 5 | 25,0 | 3 | 15,0 | 1 | 10,0 | 4 | 20,0 | 3 | 15,0 | 0 | 0,0 | 2 | 9,5 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 |
| 4.      Среднее профессиональное | 2 | 20,0 | 11 | 55,0 | 4 | 20,0 | 1 | 10,0 | 7 | 35,0 | 14 | 70,0 | 3 | 30,0 | 10 | 47,6 | 6 | 30,0 | 15 | 75,0 |
| 5.      Неоконченное высшее | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 2 | 20,0 | 1 | 4,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 6.      Высшее | 6 | 60,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 6 | 60,0 | 3 | 15,0 | 3 | 15,0 | 5 | 50,0 | 7 | 33,3 | 2 | 10,0 | 1 | 5,0 |
| 7. Нет ответа |  |  |  |  | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |  |  | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 2 | 10,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 17. Где Вы проживаете? | Доверие | | ВОГ | | ИП Даниль-ченко | | ИП Клиндюк | | Забота | | Надежда | | Поможем детям | | Ручеек | | Конош-ский КЦСО | | Шенкур-ский КЦСО | |
| абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % | абс. | % |
| 1.      В городе | 10 | 100, | 18 | 90,0 | 0 | 0,0 | 10 | 100, | 12 | 60,0 | 20 | 100, | 10 | 100, | 20 | 95,2 | 10 | 50,0 | 13 | 65,0 |
| 2.      В поселке | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 19 | 95,0 | 0 | 0,0 | 6 | 30,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 | 50,0 | 6 | 30,0 |
| 3. В деревне | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 |
| 4. Нет ответа | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |  |  |  |  | 1 | 4,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |