

Отчёт

по проведению социологического обследования с целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций, предоставляющих социальные услуги в Томской области

Государственный контракт № 30/22-Д

Заказчик: Департамент по вопросам семьи и детей Томской области

УТВЕРЖДЕНО

Общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг»

_____ Е.В. Ханова

М.П.

2022

Оглавление

Методика исследования.....	3
Нормативно-правовая база.....	3
Цели и задачи:	5
Методы исследования (сбора данных):	6
Результаты обобщения информации	8
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций	8
Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов	17
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)	20
Рейтинги организаций	22
Общие результаты.....	22
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	25
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	27
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	29
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	31
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	33
Выводы и рекомендации по организациям.....	35
Выводы.....	35
Перечень недостатков по организациям:.....	36
Рекомендации по организациям:	37
№ п/п	37
Наименование организации	37
Общий балл	37
Недостатки.....	37
Инструментарий исследования.....	39
Опросный лист (Анкета получателей услуг)	39
Анкета эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг	42
Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в Томской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	45

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Проведение НОК регулируется следующими нормативными актами:

- *Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;*
- *Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;*
- *Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;*
- *Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;*
- *Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;*
- *Постановлением Правительства РФ от 28 мая 2021 г. № 815 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", и о признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 июля 2020 г. N 985"Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;*
- *Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);*
- *Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);*
- *Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры,*

охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – приказ Минфина России № 66н);

- Проектом Методических рекомендаций по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Министерство просвещения РФ)

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

- СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»;

- СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

- Изменения № 1 к СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» с учетом изменений, внесенных приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 21 октября 2015 г. № 750/пр..

Цели и задачи:

Цель: независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги несовершеннолетним, в соответствии с перечнем организаций, предоставляющих социальные услуги в Томской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания социальных услуг.

Задачи:

- получение информации о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги несовершеннолетним, в соответствии с перечнем организаций, предоставляющих социальные услуги в Томской области

- формирование проекта рейтинга оказывающих социальные услуги несовершеннолетним, в соответствии с перечнем организаций, предоставляющих социальные услуги в Томской области.

Объект:

Качество работы организаций, оказывающих социальные услуги несовершеннолетним, в соответствии с перечнем организаций, предоставляющих социальные услуги в Томской области

Предмет:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для детей-инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методы исследования (сбора данных):

1) Разработка и подготовка инструментария:

Обследование проводится методом анкетирования, структурированного наблюдения и документальным методом специалистами, имеющими опыт работы с детьми (10-15 лет) и проведения социологического опроса среди несовершеннолетних, учитывая особенности развития детей с ограниченными возможностями здоровья. Обследование может включать открытые вопросы.

Генеральная совокупность – получатели социальных услуг, в соответствии с перечнем организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в Томской области, в отношении которых проводится оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (Приложение 1 к Техническому заданию). Выборка не случайная, целевая.

2) Место оказания услуг: в соответствии с перечнем организаций предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в Томской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (Приложение 1 к Техническому заданию). Итоговый отчет передается Заказчику по адресу: г. Томск, ул. Тверская, 74.

3) График оказания услуг: со дня заключения государственного контракта и не позднее 01 октября 2022 года.

1. Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

2. Методы проведения объективной оценки качества условий оказания услуг:

- 1) аудит официального сайта
- 2) визит в организацию с использованием технологии «тайный покупатель».

Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет 40 % от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации. При этом выборка будет включать в равных долях получателей социальных услуг на дому и получателей мер социальной поддержки, за предоставлением которых они обращались в данную организацию.

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий:

- 1) опросные листы (анкеты) – для опроса получателей социальных услуг;
- 2) формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг;
- 3) с использованием телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций).

Результаты обобщения информации

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Выберите организацию		ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, «Росток»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, г. Томска»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, Асиновского района»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, Бакчарского района»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, имени М.И.Никольшина»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, «Родник»	ОГКУ «Центр помощи детям, оставши мся без попечения родителей, Зырянского района»	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»
1.1.1. "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» на информационных стендах в помещении организации	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	обслуживания, и об адресах электронной почты									
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	социальных услуг и форм социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно									
	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	социального обслуживания и сети «Интернет»)									
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	ВСЕГО
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакcharского района»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	1	1	1	1	1	5

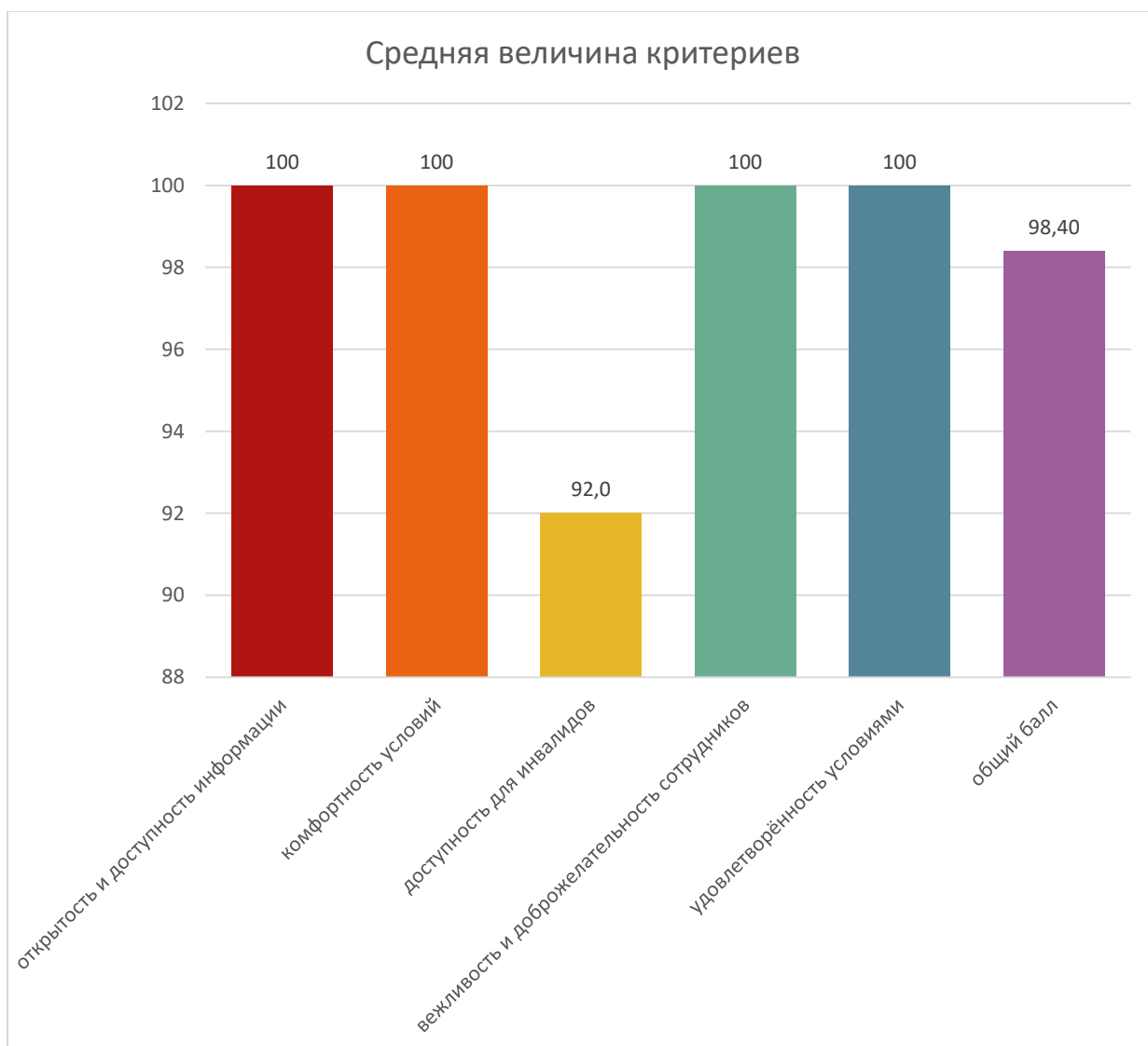
	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов					
	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел-колясок,	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	ВСЕГО
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	0	1	1	0	1	3
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	1	1	0	1	0	3
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	0	1	1	1	0	3
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакcharского района»	1	0	1	0	1	3
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	1	1	1	0	1	4
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	0	1	1	1	0	3
ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	0	1	1	1	1	4

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	1	1	1	1	1	1	6
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	1	1	1	1	1	1	6
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	1	1	1	1	1	0	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	1	1	1	1	1	1	6
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района»	1	1	1	1	1	1	6
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	1	1	0	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	0	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	0	1	1	1	1	1	5
ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	1	1	0	1	1	1	5

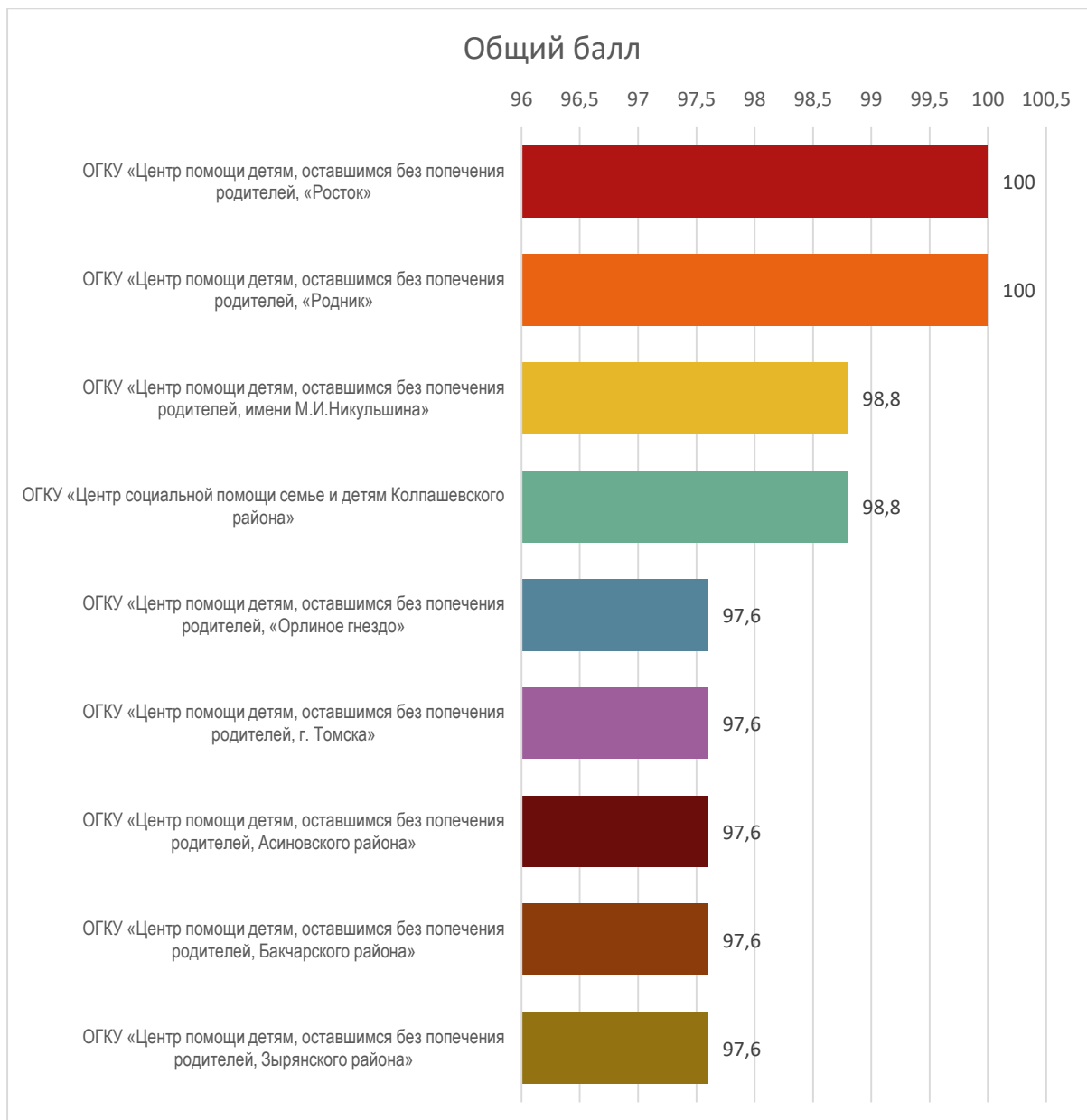
Рейтинги организаций

Общие результаты

Общий средний балл составил 98,4, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, доброжелательности и вежливости, комфортности условий оказания услуг удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (92,0).



Организации получили интегральный балл от 97,6 до 100.



Наиболее высокий общий балл (100) получили:

- ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»
- ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»

Данные по критериям приведены в таблице.

№ п / п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	общий балл	Рейт инг
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	100	100	100	100	100,00	1-2
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100	100	100	100	100	100,00	1-2
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	100	100	94	100	100	98,80	3-4
4	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	100	100	94	100	100	98,80	3-4
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	100	100	88	100	100	97,60	5-9
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	100	100	88	100	100	97,60	5-9
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	100	100	88	100	100	97,60	5-9
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района»	100	100	88	100	100	97,60	5-9
9	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	100	100	88	100	100	97,60	5-9
	среднее	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	98,40	

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

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

- абонентского номера телефона;

- адреса электронной почты;

- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Все организации получили оценку 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр У	
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	100	100	100	100
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	100	100	100
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	100	100	100	100
4	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	100	100	100	100
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакcharского района»	100	100	100	100
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	100	100	100	100
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100	100	100	100
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	100	100	100	100
9	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	100	100	100	100
	среднее	100	100,0	100,0	100

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

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» организации получили в среднем 100 баллов.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, организации получили 100 баллов.

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

В данной группе исследуются следующие показатели:

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

По данному критерию средний балл составил 100. Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.ко мф	2.2. П.ож ид	2.3. У.ко мф.	
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	100	100	100	100
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	100	100	100
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	100	100	100	100
4	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	100	100	100	100
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакcharского района»	100	100	100	100
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	100	100	100	100
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100	100	100	100
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	100	100	100	100
9	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100.

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

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 100.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресло-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

Средний балл по критерию составил 92,0 баллов.

Среди организаций, наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»
- ✓ ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.ор г.Д	3.2. П.ус л.Д	3.3. П.до ст.У	
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	100	100	100
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100	100	100	100
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	80	100	100	94
4	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	80	100	100	94
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	60	100	100	88
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	60	100	100	88
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	60	100	100	88
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакcharского района»	60	100	100	88
9	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	60	100	100	88
	среднее	73,3	100,0	100,0	92,0

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 68,0 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 96,0 балла.

Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 100 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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

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

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

По данному критерию наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв .К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.ве жл.ди ст.У	
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	100	100	100	100
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	100	100	100
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	100	100	100	100
4	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	100	100	100	100
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакcharского района»	100	100	100	100
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	100	100	100	100
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100	100	100	100
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	100	100	100	100
9	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Среднее значение по всем показателям составило 100 баллов.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

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

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

По данному критерию средний балл составил 100. Все организации получили 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.реко м	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	100	100	100	100
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	100	100	100
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	100	100	100	100
4	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	100	100	100	100
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района»	100	100	100	100
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	100	100	100	100
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100	100	100	100
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	100	100	100	100
9	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	100	100	100	100
среднее		100	100	100	100

Среднее значение по всем показателям составило 100 баллов.

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 98,4, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, доброжелательности и вежливости, комфортности условий оказания услуг удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (92,0).

Организации получили интегральный балл от 98,4 до 100.

Наиболее высокий общий балл (100) получили:

- ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»
- ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»

Перечень недостатков по организациям:

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Недостатки
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	97,6	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; отсутствие сменных кресел-колясок.
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100,0	Недостатков не выявлено
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	97,6	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
4	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	97,6	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района»	97,6	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие сменных кресел-колясок.
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М. И. Никульшина»	98,8	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие сменных кресел-колясок,
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100,0	Недостатков не выявлено
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	97,6	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
9	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	98,8	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;

Рекомендации по организациям:

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Недостатки
1	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	97,6	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие сменных кресел-колясок.
2	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100,0	Недостатков не выявлено
3	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	97,6	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
4	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	97,6	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
5	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района»	97,6	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.
6	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М. И. Никульшина»	98,8	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок,
7	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	100,0	Недостатков не выявлено
8	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	97,6	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
9	ОГКУ «Центр социальной помощи	98,8	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности

№ п/п	Наименование организации	Общи й балл	Недостатки
	семье и детям Колпашевского района»		для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами.

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания
Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. да
2. нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. да
2. нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да
2. нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. да
2. нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала

государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- 1.да
- 2.нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- 1.да
- 2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- 1.да
- 2.нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1.да
- 2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

- 1.да
- 2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. да
2. нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Анкета эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:

Перечень информации	1.1.1.на информационных стендах в помещении организации	1.1.2 на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)		
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания,		

Перечень информации	1.1.1.на информационных стендах в помещении организации	1.1.2 на официальном сайте организации в сети «Интернет»
в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*		
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*		
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
Всего		

1.2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

- абонентского номера телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иного дистанционного способа взаимодействия.	
ВСЕГО	

2. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	
- наличие и понятность навигации внутри организации;	
- наличие и доступность питьевой воды;	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
- санитарное состояние помещений организации;	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	

3.1. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
- сменных кресел-колясок;	
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

3.2. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
ВСЕГО	

**Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги
несовершеннолетним в Томской области, в отношении которых
проводится независимая оценка качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания**

№ п/п	Наименование организации	Район Томской области	Адрес
1.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо»	г. Томск	634016, Томская область, г. Томск, пер. Басандайский 6-й, д.1
2.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	г. Томск	634021, Томская область, г. Томск, ул. Л.Толстого,47
3.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска»	г. Томск	634041, Томская область, г. Томск, ул. Тверская,74/1
4.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района»	Томская область, г. Асино	636840, Томская область, г. Асино, ул. им. Дзержинского 1а.
5.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района»	Томская область, с. Бакчар	636200, Томская область, Бакчарский район, с. Бакчар, ул. Хомутского, 52.
6.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени М.И.Никульшина»	Томская область, с. Тогур	636451, Томская область, Колпашевский район, с.Тогур, ул.Советская, 84.
7.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Родник»	Томская область, с.Чердаты	636859, Томская область, Зырянский район, с.Чердаты, пер. Мира, 2а
8.	ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района»	Томская область, с. Зырянское	636850, Томская область, Зырянский район, с. Зырянское, пер. Гоголя, 2.
9.	ОГКУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпашевского района»	Томская область с. Тогур	636451, Томская область, Колпашевский район, с.Тогур, ул. Мичурина, 8