|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**Независимая оценка
качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Ярославской области**

**Отчет**

**Декабрь 2023**

# Оглавление

[Введение 4](#_Toc152875982)

[Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения 9](#_Toc152875983)

[Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания 13](#_Toc152875984)

[КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 14](#_Toc152875985)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 15](#_Toc152875986)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 15](#_Toc152875987)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 16](#_Toc152875988)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов. 17](#_Toc152875989)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 18](#_Toc152875990)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 20](#_Toc152875991)

[Рейтинг организаций социального обслуживания 22](#_Toc152875992)

[Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 24](#_Toc152875993)

[Основные недостатки и общие рекомендации по результатам независимой оценки 25](#_Toc152875994)

[Недостатки учреждений социального обслуживания Ярославской области 26](#_Toc152875995)

[отзывы респондентов, полученные по результатам проведения опроса (анкетирования) 38](#_Toc152875996)

#  Введение

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и иных видов социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в установленном порядке.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области.

 **Цели и задачи исследования**

**Объект исследования:**

- 12 организаций социального обслуживания населения Ярославской области, согласно Приложению № 1.

- 219 получателей социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (количество респондентов, в соответствии с прилагаемым перечнем организаций). Предмет исследования: качество работы организаций социального обслуживания Ярославской области.

**Цели исследования:**

- повышение качества деятельности организаций социального обслуживания;

- повышение уровня информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Задачи:**

1. Изучение мнения получателей услуг.

Определение уровня открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания.

Определение уровня комфортности условий предоставления услуг.

Определение уровня доброжелательности, вежливости работников организации социального обслуживания.

Определение уровня удовлетворенности условиями оказания услуг.

Определение уровня доступности услуг для инвалидов.

1. Анализ информации на официальных сайтах организаций социального обслуживания или при его отсутствии на сайте учредителя организации социального обслуживания.
2. Анализ информации на информационных стендах в помещении организаций социального обслуживания.

**План проведения работ**

**1 этап**: **Подготовительный.**

а) Определение методов и каналов сбора первичной информации, с учётом специфики отдельных типов учреждений, особенностей получателей социальных услуг;

б) разработка анкеты (в зависимости от типа организации, особенностей получателей социальных услуг, с учётом рекомендуемого образца анкеты, установленного приложением к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н), и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных.

**2 этап: «Полевой». Сбор и обобщение информации.**

а) Сбор информации о каждой организации социального обслуживания для проведения включенного структурированного наблюдения и фиксации в протокол наблюдения первичной информации.

б) опрос получателей социальных услуг по адаптированной анкете в соответствии с согласованным объемом выборочной совокупности респондентов по каждой организации социального обслуживания, согласно Приложению № 1;

в) мониторинг официальных сайтов организаций социального обслуживания с анализом его удобства поиска в основных используемых браузерах, структурного наполнения, полноты и актуальности размещенной информации и фиксации в протокол мониторинга, наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении.

1. **этап**: **Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка.**

Обработка и анализ первичного массива данных, расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с единым порядком расчёта показателей, проведение комплексного анализа качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания по результатам проведённого исследования, систематизация выявленных недостатков, их причин, формирование проекта рейтинга организаций, в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания по каждому из показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, и общего рейтинга организаций социального обслуживания, обобщение в единую информационную таблицу в разрезе по каждой организации социального обслуживания и показателям с разбивкой их значений по составляющим показателей, а также в формате, пригодном для размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru). Также расчёт показателя оценки качества по отрасли социального обслуживания Ярославской области.

Составление отчёта о проведённом исследовании, представление его заказчику лично представителем исполнителя, доработка Отчёта с учётом замечаний (при их наличии).

1. **этап: Представление результатов:**

Подготовка и передача Заказчику итогового отчета по каждой организации социального обслуживания об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг на бумажном носителе или в формате электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), который должен содержать:

а) перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) информацию по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводилась Услуга:

– полное наименование организации, адрес(а) местонахождения и электронный адрес официального сайта в сети «Интернет»;

– результаты проведенной Услуги в отношении данной организации (количественные и расчетные данные по всем показателям),

– недостатки, выявленные в ходе оказания Услуги;

– обобщенные отзывы респондентов, полученные по результатам проведения опроса (анкетирования);

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, по каждой организации социального обслуживания;

д) результаты по утвержденным показателям в табличном виде, необходимом для размещения итогов Заказчиком на сайте www.bus.gov.ru в формате \*.xlsx (табличная форма для заполнения представляется Заказчиком);

е) сведения об основных недостатках в работе организаций социального обслуживания, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

ж) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

з) описание оказанных услуг с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие Исполнителя с объектом исследования, а также информацию о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы;

и) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания;

к) проект рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с перечнем организаций.

# Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения

Методы сбора первичной информации с учетом требований постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»:

-дистанционный мониторинг: Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

- экспертная оценка;

- анализ документации организации;

- анализ официальных сайтов;

- анкетирование:

-*Интернет-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, в том числе на сайте организаций социального обслуживания).

*- Телефонный опрос*;

-*Личный опрос* (*интервьюирование*).

-структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с:

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

- общими критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, порядком и процедурой ее проведения, утвержденными 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»:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
5. удовлетворенность условиями оказания услуг;

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

- полным объемом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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 – Единый порядок расчета показателей);

- 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)».

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

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

-на информационных стендах в помещении организации;

-на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

-телефона;

-электронной почты;

-электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

* 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

Оцениваемые организации – 12 организаций социального обслуживания населения. Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящему отчету.

 Получатели социальных услуг, их законные представители. Общее количество опрошенных респондентов составило 219 человек – получателей социальных услуг в оцениваемых организациях.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Наименование организации социального обслуживания | Количество респондентов, чел |
| **1** | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 22 |
| **2** | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 12 |
| **3** | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 18 |
| **4** | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 11 |
| **5** | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 11 |
| **6** | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 10 |
| **7** | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 18 |
| **8** | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 7 |
| **9** | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 13 |
| **10** | МУ «Великосельский детский дом» | 12 |
| **11** | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 12 |
| **12** | МУ Первомайский детский дом | 10 |

###

# Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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»).

**Показатель 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)).

**Показатель 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).

# КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Таблица 1

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания | Показатель1.1. | Показатель1.2.  | Показатель 1.3  | Итогопо критерию 1.  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 70 | 100 | 100 | 91 |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 93 | 100 | 100 | 98 |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 66 | 100 | 100 | 90 |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 100 | 100 | 96 | 98 |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 98 | 100 | 100 | 99 |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 88 | 100 | 100 | 96 |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 80 | 100 | 100 | 94 |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 95 | 100 | 100 | 99 |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 93 | 100 | 100 | 98 |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 78 | 100 | 100 | 93 |
| 11 | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 85 | 100 | 100 | 96 |
| 12 | МУ Первомайский детский дом | 85 | 100 | 100 | 96 |

Все организации социального обслуживания получили достаточно высокие баллы по критерию 1, т.е. обеспечили открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

### Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)[[1]](#footnote-1).

**Показатель 2.2**. Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

### Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Таблица 2

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания | Показатель2.1. | Показатель2.2. | Показатель2.3. | Итогопо критерию 2 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | МУ Первомайский детский дом | 100 | 100 | 100 | 100 |

Все организации социального обслуживания Ярославской области получили высшие баллы по критерию 2. Что говорит об обеспечении комфортных условий на высшем уровне в организациях социального обслуживания в Ярославской области.

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

**Показатель 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).

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

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Таблица 3

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания | Показатель3.1.  | Показатель3.2.  | Показатель 3.3  | Итогопо критерию 3  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 40 | 80 | 100 | 74 |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 0 | 60 | 69 | 45 |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 20 | 80 | 100 | 68 |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 60 | 100 | 93 | 86 |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 40 | 60 | 88 | 62 |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 40 | 80 | 95 | 73 |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 80 | 100 | 90 | 91 |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 60 | 100 | 100 | 88 |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 20 | 40 | 96 | 51 |
| 11 | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 0 | 20 | 75 | 31 |
| 1 | МУ Первомайский детский дом | 20 | 60 | 100 | 60 |

Баллы организации социального обслуживания Ярославской области варьируются от 31 до 100.

### Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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)

**Показатель 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)

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

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Таблица 4

|  | Наименование организации социального обслуживания | Показатель4.1.  | Показатель4.2.  | Показатель 4.3  | Итогопо критерию 4  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | МУ Первомайский детский дом | 100 | 100 | 100 | 100 |

Организации социального обслуживания получили высшие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», что говорит о доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы в Ярославской области.

# Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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). Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Таблица 5

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания | Показатель5.1.  | Показатель5.2.  | Показатель 5.3  | Итогопо критерию. 5.  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 96 | 100 | 100 | 99 |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 100 | 100 | 90 | 95 |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | МУ Первомайский детский дом | 100 | 100 | 100 | 100 |

Большинство организации социального обслуживания получили высшие балы по критерию 5.

### Рейтинг организаций социального обслуживания

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий предоставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | ОБЩИЙ БАЛЛ | РЕЙТИНГ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99,8 | 1 |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка» | 98 | 100 | 88 | 100 | 100 | 97,2 | 2 |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 99 | 100 | 91 | 100 | 95 | 97,0 | 3 |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 98 | 100 | 86 | 100 | 100 | 96,8 | 4 |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 94 | 100 | 73 | 100 | 100 | 93,4 | 5 |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 91 | 100 | 74 | 100 | 99 | 92,8 | 6 |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 90 | 100 | 68 | 100 | 100 | 91,6 | 7 |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 96 | 100 | 62 | 100 | 100 | 91,6 | 7 |
| 12 | МУ Первомайский детский дом | 96 | 100 | 60 | 100 | 100 | 91,2 | 8 |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 93 | 100 | 51 | 100 | 100 | 88,8 | 9 |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный» | 98 | 100 | 45 | 100 | 100 | 88,6 | 10 |
| 11 | МУ Детский дом Даниловского муниципального района | 96 | 100 | 31 | 100 | 100 | 85,4 | 11 |

По результатам независимой оценки качества наилучшие результаты показали следующие организации:

**1 место** с результатом 99,8 балла - ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом»;

**2 место** с результатом 97,2 балла МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка»;

**На 3 месте** с результатом 97 баллов расположилось ГУ ЯО «Угличский детский дом».

# Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1.Учреждения социального обслуживания Ярославской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 92, 9 балла. В Ярославской области созданы хорошие условия для качественного оказания услуг организациями социального обслуживания

2.Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что высшие оценки (100 баллов) получили такие критерии, как «**Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания**» и **«Комфортность условий предоставления услуг**».

3.Критерий «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**»» в целом получил оценку 99,5 балла.

4. Критерий **«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»** в целом оценен в 95,7 балла.

5.Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»** (69,7 балла). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (40 баллов) и «Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (73,3 балла). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом высоко оценили уровень доступности услуг (92,2 балла). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

# Основные недостатки и общие рекомендации по результатам независимой оценки

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данных учреждений является низкий уровень обеспечения условий доступности для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В части организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, 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).

В ходе исследования были выявлены недостатки, касающиеся наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями социальных услуг.

Отдельным недостатком стоит отметить отсутствие требуемого количества единиц информации, регламентированных для размещения на стендах и сайтах организаций социального обслуживания.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях социального обслуживания на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

# Недостатки учреждений социального обслуживания Ярославской области

1 ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны»

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;
* 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 об 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;
* 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;
* 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
* 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
* 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1. ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный»

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие оборудованных входных 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 социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) ;
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1. ГУ ЯО «Детский дом «Волжский»

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 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);
* 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых 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;
* 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
* 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
* 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* 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 социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1. ГУ ЯО «Рыбинский детский дом»

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие сменных кресел-колясок.
1. ГУ ЯО «Петровский детский дом»

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1. ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом»

На официальном сайте организации отсутствуют следующие документы:

* Информация о проведении независимой оценки качества.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:

* раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 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;
* 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
* 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
* 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
* 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия 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.
1. ГУ ЯО «Угличский детский дом»

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие сменных кресел-колясок.
1. МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка»

На официальном сайте организации отсутствуют следующие документы:

* Информация о проведении независимой оценки качества.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:

* раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
1. МУ «Великосельский детский дом»

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
* 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому).

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия 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);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1. МУ детский дом Даниловского муниципального района

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия на сайте:

* раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 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.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* наличие оборудованных входных 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 социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
1. МУ Первомайский детский дом

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:

раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

На информационных стендах организации отсутствуют следующие документы:

* 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;
* 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых 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;
* 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.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

* 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 социальной сферы.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

# отзывы респондентов, полученные по результатам проведения опроса (анкетирования)

1. ГБУ ЯО "Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны"

* все устраивает
* Все хорошо
* Гулять до 22.00
* Нет
* нет предложений
* ОТСУТСТВУЮТ

2. ГУ ЯО "Детский дом-центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Солнечный"

* Все хорошо.
* Не имею
* не предложений
* Нет
* Нет пожеланий
* нет предложений
* Нет предложений ,все устраивает
* Пандус для инвалидная
* Предложений нет , меня все устраивает
* Предложения отсутсвуют
* ремонт
* Сделать пандус для инвавалидов и ремонт
* Условия отличные нечего не требуется

3. ГУ ЯО "Детский дом "Волжский"

* Все на должном уровне
* Все отлично
* Всё отлично
* Всё отлично!
* Все очень нравится, рекомендую другим организациям " приглядеться" к работе коллектива
* Все устраивает, предложений нет
* Все хорошо
* Всё хорошо
* Всё хорошо!
* Деятельность ДД" Волжский" организована на высоком уровне.
* Желаю дальнейших успехов и новых технологий
* Лучший
* Нет
* Нет таких
* Предложений нет. Все условия соответствуют нормам.
* Предоставляемые услуги на высоком уровне.
* Продолжать работу в таком же ритме.
* Ремонт асфальтового покрытия на территории учреждения
* Усилить пропускной режим при поддержке официальных охранных агентств
* Условия оказания услуг удовлетворяют меня в полном обьеме.

4. ГУ ЯО "Рыбинский детский дом"

* Все отлично!!!
* Всё устраивает
* Мне все понравилось, предложить нечего.
* Не имею
* Нет
* нет предложений
* Нет предложений!! Все хорошо!!!
* Предложений нет

5. ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Климатинский детский дом"

* нет предложений
* Предложений нет

6. ГУ ЯО "Петровский детский дом"

* Все нормально
* Всё нравится в организации
* Все отлично !
* все условия созданы
* Всё устраивает
* Все устраивает
* Всё хорошо, коллектив доброжелательный и всегда готов помочь.
* нет предложений
* Петровский детский дом самый лучший
* Повышение заработной платы работникам, за их нелегкий труд
* Предложений нет, созданы прекрасные условия
* Созданы все условия для комфортного пребывания

7. ГУ ЯО "Переславль-Залесский санаторный детский дом"

* Все нормально

8. ГУ ЯО "Угличский детский дом" -

* Всё устраивает
* Все достойно!
* Все отлично и на высоте
* Все понравилось. Очень вежливый и доброжелательный персонал. Все услуги оказаны качественно и в срок.
* Все хорошо.
* Предложений нет
* Предложений нет. Все устраивает

9. МУ детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье "Чайка"

* ВСЕ КРУТО!!!!!!!!!
* Все очень нравица
* Все устраивает
* Все хорошо
* Всем доволен.
* Да все круто Скоро пойду домо к маме
* да все норм
* Да ништяк все
* Не имею
* Не каких
* некаких
* НОМР
* Нравится
* Хорошо

10. МУ "Великосельский детский дом"

* Всё устраивает
* Всё хорошо
* Нет
* нет предложений
* Предложений нет
* предложений нет, все устраивает
* Улучшений ни каких не требуется
* Хотелось бы, ремонт фасада. Очень красивое здание!
* Хотелось бы, чтобы дети проживали в типовом здании.

11. МУ детский дом Даниловского муниципального района

* Всё устраивает в созданных условиях в детском доме и в работе персонала детского дома.
* Всё устраивает
* Всё устраивает.
* Всё устрраивает
* Все хорошо
* Нет
* нет предложений
* Нет предложений.
* Нет.
* Предложений нет

12. МУ Первомайский детский дом

* ок

Приложение 1. Перечень организаций, участвующих в НОК и количество человек, которые должны пройти анкетирование

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации |   |   |   |   |
| Адрес | Количество респондентов, чел. | ИННорганизации | Адрес сайта |
| 1 | ГБУ ЯО «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны» | 150014 г. Ярославль,ул. Салтыкова-Щедрина, д.78, | 22 | 7604041130 | <https://ddmhv.edu.yar.ru/> |
| 2 | ГУ ЯО «Детский дом–центр комплексного сопровождениядетей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей«Солнечный» | 150043, г. Ярославльул. Автозаводская д. 57- а;  | 12 | 7606037354 | [https://yarlendom.edu.yar.ru/](https://yarlendom.edu.yar.ru/svedeniya_ob_obrazovatelnoy_organizatsii/osnovnie_svedeniya.html) |
| 3 | ГУ ЯО «Детский дом «Волжский» | 152914 Ярославская область,город Рыбинск, ул. Набережная Космонавтов, 31 а | 18 | 7610042501 | <https://dd72.edu.yar.ru/> |
| 4 | ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» | 152914, Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Качалова д. 4а  | 11 | 7610043865 | https://ryb79dom.edu.yar.ru/ |
| 5 | ГУ ЯО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Климатинский детский дом» | 152128, Ярославская обл., Ростовский р-он, с. Климатино,ул. Нагорная, д. 1А, 8 (48536) 2-02-04  | 11 | 7609013552 | https://mouddk.edu.yar.ru/index.html  |
| 6 | ГУ ЯО «Петровский детский дом» | 152130, Ярославская область, Ростовский р-он, р.п. Петровское,ул. Пролетарская, д. 14 | 10 | 7609014404 | <https://petrovsk-dd.edu.yar.ru/> |
| 7 | ГУ ЯО «Переславль-Залесский санаторный детский дом» | 152020, Ярославская область, г. Переславль-Залесский,ул. Кардовского, дом 53А, (1 корпус), пер. Красноармейский, дом 6А. (2 корпус) | 18 | 7608008969 | <https://detdom-per.edu.yar.ru/> |
| 8 | ГУ ЯО «Угличский детский дом» | 152615, Ярославская область,г. Углич, ул. Ольги Берггольц, д.6  | 7 | 7612009531 | <https://dom-ugl.edu.yar.ru/> |
| 9 | МУ детский дом-центр педагогической, медицинской исоциальной помощи семье «Чайка» | 150052 г. Ярославль, ул. Александра Невского, д. 7 «а» | 13 | 7605015340 | <https://yar1dom.edu.yar.ru/> |
| 10 | МУ «Великосельский детский дом» | 152250, Ярославская область, Гаврилов-Ямский МР,с. Великое, ул. Ярославская, д 14.  | 12 | 7616004157 | <https://velk-domgav.edu.yar.ru/> |
| 11 | МУ детский дом Даниловского муниципального района | 152090, Ярославская область, Даниловский район, с. Спас, ул. Школьная, д. 2 | 12 | 7617006559 | <https://dom-dan.edu.yar.ru/> |
| 12 | МУ Первомайский детский дом | 152434 Ярославская область, Первомайский район, д. Шильпухово, д.99 | 10 | 7623004077 | <https://dom-prv.edu.yar.ru/index.html> |

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-1)