



ТАМБОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.Р. ДЕРЖАВИНА



**ОТЧЕТ ОПЕРАТОРА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО
СБОРУ, ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Оператор:
АНО ДПО «Научно-практический центр современного образования»

Тамбов, 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ	СТР
Введение	5
1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг	7
1.1 Методологическая часть	7
1.1.1 Объект и предмет исследования	7
1.1.2 Цель и задачи исследования	7
1.2 Организационно-методическая часть	7
1.2.1 Методика сбора и анализа данных	7
1.2.2. Этапы проведения работ «Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями»	9
2 Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	13
2.1 Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»	13
2.2 Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	17
2.3 Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»	21
2.4 Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»	24
2.5 Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	27
2.6 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	30
2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания	31
Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг	33
Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг	35
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета для получателей социальных услуг	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	42
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями	45

социального обслуживания	
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Показатель 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	86
ПРИЛОЖЕНИЕ 8. Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	88
ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги	90
ПРИЛОЖЕНИЕ 10. Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	92
ПРИЛОЖЕНИЕ 11. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	94
ПРИЛОЖЕНИЕ 12. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	96
ПРИЛОЖЕНИЕ 13. Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	98
ПРИЛОЖЕНИЕ 14. Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
ПРИЛОЖЕНИЕ 15. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	102
ПРИЛОЖЕНИЕ 16. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	104
ПРИЛОЖЕНИЕ 17. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	106

ПРИЛОЖЕНИЕ 18. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	108
ПРИЛОЖЕНИЕ 19. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»	110
ПРИЛОЖЕНИЕ 20. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	112
ПРИЛОЖЕНИЕ 21. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	114
ПРИЛОЖЕНИЕ 22. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	116
ПРИЛОЖЕНИЕ 23. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	118
ПРИЛОЖЕНИЕ 24. Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	120
ПРИЛОЖЕНИЕ 25. Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания	122

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области, проведенной в рамках реализации Государственного контракта № № 571 от 24.05.2021 года, который был заключен между ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина» и Управлением социальной защиты и семейной политики Тамбовской области.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области была собрана, обобщена и проанализирована информация о качестве оказания социальных услуг в 16 учреждениях социального обслуживания Тамбовской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, включенными в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области, проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 228.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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»
- приказом Минтруда России 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)»;
- постановлением Правительства РФ 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»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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».
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области проводилась с 01 июня по 30 ноября 2021 года.

Выполнение работ по настоящему государственному контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к государственному контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика.

1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг

1.1 Методологическая часть

1.1.1 Объект и предмет исследования

Объект исследования – 16 организаций социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области. Из них: 7 – **стационарных организаций социального обслуживания** (стационарная форма социального обслуживания), 9 – **не стационарных организаций социального обслуживания** (нестационарная форма, надомное обслуживание социального обслуживания) (**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

Предмет исследования – качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

1.1.2 Цель и задачи исследования

Цель исследования состоит в оценке качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области.

Задачи:

- получение данных об организации предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области;
- интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций социального обслуживания.

1.2 Организационно-методическая часть

1.2.1 Методика сбора и анализа данных

Методы оценки:

1. Анализ информации на официальном сайте учреждений;
2. Анализ информационных стендов;
3. Анализ дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. Анализ критерия доступности услуг для инвалидов;
5. Наблюдение, посещение организации;
6. «Контрольные закупки» посредством телефонной связи и электронной почты
7. Анкетирование получателей социальных услуг (**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**).

Источники информации:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций социальной сферы;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием программы Microsoft Excel (версия 2007).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2007).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с методическими рекомендациями 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, подготовленных в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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». Данные рекомендации применялись при использовании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409).

При проведении независимой оценки с начала периода пандемии, было рекомендовано возможность проведения независимой оценки качества в «удаленном режиме» (письмо Министерства труда и социальной защиты РФ №20-0/10/В-4286 от 4.06.2020 год).

Ситуация мало изменилась, поэтому проведение независимой оценки качества предоставления услуг перешло в частично очную и заочную форму. **(ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1., 3.2.)**

Заочный сбор информации предполагает следующие способы:

- оценка показателей открытости и доступности информации о деятельности организации, основывается на анализе сайтов организаций;
- наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование на основе анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий оператора (контрольных закупок);
- изучение условий оказания услуг и открытость информации на информационных стендах в помещении организации с помощью фото- и видео фиксации каждого параметра показателя;
- анализ мнения покупателей услуг с помощью офлайн и онлайн анкетирования.

1.2.2. Этапы проведения работ «Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями»

Срок оказания услуг: месяц с даты заключения Контракта, в том числе по каждому этапу оказания услуг:

№ этапа	Наименование этапа	Сроки оказания
1.	Подготовка к осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания	3 календарных дня
2.	Проведение сбора и обобщения информации о качестве оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания	20 календарных дней
3.	Обработка и анализ полученной информации, оценка качества работы учреждений социального обслуживания	3 календарных дня
4.	Обобщение полученной информации в виде отчета о проделанной работе	4 календарных дня
5.	Обобщение полученной информации в виде Итогового отчета о проделанной работе	4 календарных дня

Перечень услуг, результаты и отчетность

№ п/п	Содержание услуг, результаты	Требования к отчетным материалам
Этап № 1. Подготовка к осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания		
1.1.	Разработка и описание инструментария для сбора, обобщения и анализа	Представленный на бумажном и электронном носителях

	информации о качестве условий оказания социальных услуг населению (официальные сайты, информационные стенды, наблюдения, посещение организации, анкеты, опросные листы, формы фиксации и первичной обработки данных, методики «контрольных закупок»)	методический пакет, включающий методику проведения сбора данных, обоснование выборки для проведения опросов, формы фиксации первичной обработки данных
1.2.	Определение порядка построения рейтингов учреждений по результатам осуществления сбора, обобщения и анализа информации с учетом типов учреждений, особенностей получателей услуг	Представленная на бумажном и электронном носителях методика и форма рейтингования с учетом с учетом типов учреждений, особенностей получателей услуг
Этап № 2. Проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания		
2.1.	Сбор и обобщение информации о качестве предоставляемых учреждениями социальных услуг в соответствии с разработанными методиками: - анализ информации на официальном сайте учреждений; - анализ информационных стендов в помещении организации с помощью фото- и видеофиксации каждого параметра показателя; - анализ дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование на основе: анализа сайтов организаций; контрольных мероприятий оператора	Представленный на бумажном и электронном носителях отчет, включающий первичные исследовательские данные и материалы по всем обследованным учреждениям социального обслуживания

	<p>(«контрольных закупок»);</p> <p>- анализ мнения получателей услуг: с помощью онлайн анкетирования; телефонного опроса получателей;</p> <p>- наблюдение, посещение организации</p>	
<p>Этап № 3. Обработка и анализ полученной информации, оценка качества условий работы учреждений социального обслуживания.</p>		
3.1.	<p>Обработка, анализ и интерпретация полученных данных:</p> <p>обработка полученных данных в соответствии с выбранными или разработанными методиками;</p> <p>анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;</p> <p>систематизация выявленных недостатков в предоставлении социальных услуг;</p> <p>расчет интегральной оценки качества работы учреждений</p>	<p>Отчет о результатах сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания в целях проведения независимой оценки, рейтинги учреждений с дифференциацией по типам учреждений, рекомендации по повышению качества работы учреждений. Отчет должен быть представлен в электронной и бумажной формах в соответствии с требованиями Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30 -2003.</p>
3.2.	<p>Формирование промежуточного рейтинга учреждений на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений</p>	<p>Отчет должен содержать текстовую часть, диаграммы, схемы, таблицы и иные графические формы презентации информации в соответствии с авторской методикой проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской</p>
3.3.	<p>Формирование Итогового рейтинга организаций на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений</p>	<p>авторской методикой проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской</p>

		области
Этап № 4. Обобщение полученной информации в виде отчета о проделанной работе.		
4.1.	Формирование отчета по результатам проведенной работы. Заказчик публикует результаты в печатных изданиях, на официальном сайте управления социальной защиты и семейной политики области и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru.	Протокол утверждения Общественным советом размещение результатов независимой оценки

Список исполнителей:

Курилович Н.В. (доктор пед.наук) – руководитель проекта
Болдина М.А. (кандидат пед.наук) – ответственный исполнитель
Волоскова В.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Гоман А.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Гугучкин А.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Воробьева А.Ю. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Коротаева Е.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Попов А.В. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Леонова Е.А. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Глинчиков А.М. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Ломова Е.С. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»

1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», рассматриваемому по следующим признакам:

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 4).

На I место с результатом в 100 баллов вышли 6 учреждений

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
5.	ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»

II место – 97,5 с небольшим отрывом завоевала

ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

На III место с результатом в 96,5 баллов вышли две организации

ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
ТОГБУ СОН «Забота»

Самый низкий балл по данному показателю у

ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	76,5
---	------

Если сравнить с прошлогодними показателями, то наблюдается значительный рост полученных баллов, так в прошлом году 100 баллов ни одно учреждение не получило

В организациях социального обслуживания информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Второй показатель 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

По данному показателю было выявлено наличие и функционирование дистанционных способов, таких как:

- телефон;
- электронная почта;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;
- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- иной электронный сервис (показатель 1.2).

Было выявлено, что все 16 организаций социального обслуживания имеют по шесть дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами) (100 баллов), а именно:

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
5.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
7.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
8.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
9.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
10.	ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек»
11.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»
12.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
13.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
14.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
15.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
16.	ТОГБУ СОН «Забота»

Главным достоинством в данном критерии является то, что у всех организаций функционирует электронный сервис (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.

По показателю **1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»:**

I место заняли 7 из 16 государственных организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов)

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
6.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
7.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»

II место 99,38 баллов

ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

III место 99,04 баллов

ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

(таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 6).

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, удобную навигацию и исправно работающую версию для слабовидящих. Дополнительно к преимуществам большинства организаций следует отнести наличие на сайте: блока с фандрайзинговым проектом; раздела с инновационной деятельностью; раздела опроса общественного мнения (*на сайте можно ознакомиться с результатами*), а также наличие форума и гостевой книги; новостной ленты учреждения и фотографий, демонстрирующих деятельность учреждения.

К существенным **достоинствам информационных стендов** в большинстве учреждений можно отнести то, что имеются кармашки для документации, в качестве раздаточного материала представлены буклеты, присутствует дополнительная информация о социальных услугах, информационные стойки, табло, в некоторых организациях имеется стенд по инновационным технологиям.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики* **по критерию «Открытость и**

доступность информации об организации» выявлены в 3-х организациях (таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 7):

I место заняли 4 из 16 организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку по данному критерию (100 баллов)

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»

II место 99 баллов

ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

III место 98,95 баллов

ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»

Таковыми практиками в перечисленных выше организациях являются:

➤ Своевременное предоставление и обновление информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации и на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», её соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

➤ Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- иного электронного сервиса.

На последнем месте среди проверяемых организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» находится ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (92,57 баллов)

Данный показатель баллов не является критическим, так как насчитывает более 90 баллов

2.2 Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 8).

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг все 16 государственных организаций социального обслуживания населения Тамбовской области получили наивысшую оценку (100 баллов)

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
5.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
7.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
8.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
9.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
10.	ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек»
11.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»
12.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
13.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
14.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
15.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
16.	ТОГБУ СОН «Забота»

Во всех учреждениях созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки. Во многих организациях в местах ожидания расположены электронные носители с информацией (телефонами, контактами руководителей и официальным сайтом).

По показателю **2.2. «Время ожидания предоставления услуги»** По данному показателю недостатков выявлено не было. Все опрашиваемые отмечали, что в учреждениях социального обслуживания среднее время ожидания предоставления услуги менее 15 минут.

Услуги предоставляются своевременно,

I место поделили 8 из 16 организаций государственных организаций социального обслуживания (100 баллов)

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
3.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
6.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
7.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
8.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»

II место (99,59 баллов)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

II место (99,56 баллов)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
--

По данному показателю недостатков выявлено не было. Большинство опрашиваемых отмечали, что в учреждениях социального обслуживания среднее время ожидания предоставления услуги менее 15 минут. Услуги предоставляются своевременно.

По показателю **2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»**

8 организаций социального обслуживания, получили высокие оценки 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 10), их них:

1.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
----	---

2.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
3.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
4.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
5.	ТОГБУ СОН «Забота»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
7.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
8.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

По данному показателю недостатков выявлено не было. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы велика и в процентном соотношении составляет большую часть опрошиваемых.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»* (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 11) выявлены в

1.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
2.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
5.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

II место (99,72 из 100 баллов)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

III место (99,71 из 100 баллов)

ТОГБУ СОН «Сосновский дом	интернат для престарелых и инвалидов»
---------------------------	---------------------------------------

В организациях обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, такие как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги и иные параметры комфортных

условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.3 Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 12), рассматривался по следующим признакам:

- оборудование 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 (учреждении).

10 организаций из 16 организаций социального обслуживания получили высший балл (100 баллов) и заняли I место в рейтинге по этому показателю:

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
2.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
5.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
6.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
7.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
8.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
9.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
10.	ТОГБУ СОН «Забота»

К сожалению, в большинстве случаев у проверяемых организаций не в полном объеме оборудована территория, потому что ее нет в наличии, но, тем не менее II место среди организаций заняло одно учреждение (80 баллов из 100):

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
--

III место у двух социальных организаций (60 баллов из 100)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»

У двух организаций выявлено один или несколько показателей и у одной организации полностью отсутствуют признаки данного показателя: отсутствие стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски.

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

рассматривался по следующим признакам:

- 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе проведения независимой оценки по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», высоких оценок не получило ни одно учреждение.

Самой высокой оценкой по данному показателю было выявлено у 10 из 16 организаций (100 баллов):

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»
6.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
7.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
8.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
9.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
10.	ТОГБУ СОН «Забота»

II место 4 организации (80 из 100 баллов)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»

III место (60 баллов из 100)

ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

Существенным достоинством является, наличие в альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Во многих учреждениях есть дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля.

I место в рейтинге по показателю **3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** занимают 9 организаций (100 баллов) (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 14)

Хотим обратить внимание на то, что для проведения анализа качества предоставления услуг и условий для инвалида были сделаны выводы исходя из предоставленных анкет, которые проводили сами учреждения. Два предыдущих показателя оператор выявлял по предоставленным фото и видеоматериалам, а также по очному присутствию в некоторых организациях. Вопрос возникает автоматически, в учреждениях, где отсутствуют условия для доступности услуг, инвалиды единогласно удовлетворены этой ситуацией. Оператор в данном показателе констатируем факт.

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
3.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
4.	ТОГБУ СОН «Забота»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
7.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
8.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
9.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

II место заняла ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда» (98,82 баллов из 100)

III место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» (97,67 баллов из 100)

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказаний социальных услуг лучшие практики по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов) выявлено 4 учреждения социального обслуживания: (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 15)

1.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
2.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
3.	ТОГБУ СОН «Забота»
4.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

II место занимает ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» (99,3 баллов)

III место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района» (94 баллов)

2.4 Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

По показателю **4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»** было выявлено, что 10 организаций из 16 организаций социального обслуживания получили высший балл (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 16)

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
4.	. ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
5.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
7.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
8.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
9.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
10.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

На II месте в рейтинге по показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» находится

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» (99,59 баллов)
--

III место (99,11 баллов)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
--

Во всех учреждениях высокая доля получателей услуг отмечает доброжелательность и вежливость работников организаций (более 94 баллов)

По показателю **4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»** 11 из 16 организаций социального обслуживания, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл (100 баллов) (1 таблица ПРИЛОЖЕНИЯ 17), из них:

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
4.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
7.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
8.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
9.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
10.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
11.	ТОГБУ СОН «Забота»

II место занимает ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек» (98,89 баллов)

III место (98,78 баллов)

ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
--

Существенных недостатков выявлено не было. Большинство получателей социальных услуг отмечали, что при обращении в социальные учреждения им следом же оказывали услуги, ведя себя доброжелательно. Ниже 95 баллов ни у одной организации нет!

По показателю **4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

15 из 16 исследуемых организаций получили высший балл (100 баллов) (1 таблица ПРИЛОЖЕНИЯ 18)

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
3.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
7.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
8.	ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек»
9.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»
10.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
11.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
12.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
13.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
14.	ТОГБУ СОН «Забота»
15.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

Основным недостатком по данному показателю является то, что не все опрошиваемые получатели социальных услуг используют дистанционные формы взаимодействия со специальной организацией.

II место (92,75 баллов)

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»

Те, кто использовал дистанционные формы взаимодействия утверждали, что остались удовлетворены от такого рода взаимодействия.

Таким образом, отметим, что в 7 (из 20) исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»** (количество баллов равно 100 баллам).

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
2.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
4.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
5.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6	. ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
7	. ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»

II место – 99,84 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

III место – 99,76 баллов

ТОГБУ СОН «Забота»

Все учреждения, кроме одного показали результаты более 97 баллов, лишь в одном учреждении было набрано 95,89 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»

2.5 Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

8 из 20 организаций социального обслуживания получили наивысший балл – 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 20):

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
3.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
5.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
7.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2»
8.	ТОГБУ СОН «Забота»

II место – 99,38 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»
--

III место – 98,77 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

Получатели социальных услуг рекомендуют своим знакомым и родственникам обращаться в некоммерческие социальные учреждения, так как, довольны оказанием социальных услуг.

Но на последнем месте в рейтинге показателей, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» находится ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1» (72,41 баллов). Но здесь спорным является то, что получатели услуг не хотят, чтобы их родственники попадали вообще в психоневрологические учреждения.

По показателю 5.2. **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)»**

10 организаций социального обслуживания получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 21).

1.	ТОГБУ СОН «Забота»
2.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
4.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
7.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
8.	ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек»
9.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
10.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

II место - 99,59 баллов из 100

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

III место - 99,56 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»
--

Получатели социальных услуг, удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в организациях, но имеется единичные случаи, когда получатели услуг не удовлетворены условиями предоставления услуг.

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 10 исследуемых организаций из 16, было присвоено 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 22).

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»
2.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
3.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
6.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
7.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
8.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1»
9.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»

10.	ТОГБУ СОН «Забота»
-----	--------------------

II место занимает

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» (99,56 баллов)
--

III место

ТОГКУСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек» (98,89 баллов)
--

Таким образом, в 16 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 23), у 7 организации из 20, наивысшее количество баллов – 100

1.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»
2.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3.	ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»
4.	ТОГБУ СОН «Забота»
5.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда»
6.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»
7.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

II место – с небольшим отрывом (99,56 из 100 баллов) присуждено

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»

III место - 99,54 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»

2.6 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории Тамбовской области и участвовавших в независимой оценке, находится

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевого района» (99,56 баллов)
--

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает

ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2» (99,54 баллов)

Третье место занимает

ТОГКУСО-Дом- интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка» (99,49 баллов)

(Таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 24).

Следует отметить, что порог от 90 баллов преодолели все проверяемые организации, где количество полученных баллов варьируется от 91 до 99 баллов ровно.

1.	ТОГБУ СОН «Забота» 99,31 баллов
2.	ТОГБУ СОН «Абакумовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 99 баллов
3.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района» 97,87 баллов
4.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района» 97,6 баллов
5.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района» 97,01 баллов
6.	ТОГБУ СОН «Тамбовский дом-интернат для ветеранов войны и труда» 96,35 баллов
7.	ТОГБУ СОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 95,36 баллов
8.	ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №1» 95,3 баллов
9.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района» 95,02 баллов
10.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района» 94,95 баллов
11.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района» 92,95 баллов
12.	ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района» 91,99 баллов
13.	ТОГКСУ СО «Социальный приют для детей «Орешек» 91,68 баллов

Таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 24.

2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания

Рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания населения.

Было исследовано 7 стационарных организации социального обслуживания, включенных в перечень для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг. Места в итоговом рейтинге в соответствии с этой формой обслуживания распределились следующим образом (таблица 1, диаграмма 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 25):

1 место - ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевого района» (99,56 баллов)

2 место - ТОГБУ СОН «Психоневрологический интернат №2» (99,54 баллов)

3 место – ТОГКУСО-Дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка» (99,49 баллов)

В рейтинге среди **не стационарных организаций социального обслуживания**:

- 1 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Жердевого района» **99,56 баллов**;
- 2 место ТОГБУ СОН «Забота» **99,31 баллов**
- 3 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района» **97,87 баллов**
- 4 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района» **97,6 балла**
- 5 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сосновского района» **97,01 баллов**
- 6 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района» **95,02 баллов**
- 7 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района» **94,95 баллов**
- 8 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Токаревского района» **92,95 баллов**
- 9 место ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Бондарского района» **91,99 баллов**

(таблица 2 ПРИЛОЖЕНИЯ 25).

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что:

Учреждения социального обслуживания, расположенные на территории Тамбовской области, в сравнении с результатами прошлой проверки, исправили большинство замечаний и значительно улучшили свои показатели. Большинство организаций по многим показателям достигли максимального значения – 100 баллов или приближенного к 100 баллам. По результатам общего рейтинга порог от 90 баллов и выше преодолели все проверяемые организации.

подавляющее большинство получателей социальных услуг выражают высокий уровень удовлетворенности условиями их оказания, в высокой степени довольны открытостью и доступностью информации об организации, функционированием дистанционных способов взаимодействия и возможностью их использования, комфортностью условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)» характеризуется следующим: все государственные учреждения имеют информационные сайты и по всем оцениваемым параметрам соответствуют принятым нормам. Также у всех организаций информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (стендах), соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

В большинстве учреждений созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки).

В большинстве организаций для инвалидов созданы условия: оборудование входных групп пандусами, перилами, адаптированы поручни, расширение дверных проемов.

подавляющее большинство посещающих учреждения удовлетворены организационными условиями предоставления услуг: графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), навигацией внутри организации: наличие информационных табличек, указателей, информационных буклетов и прочие, и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вместе с тем, рейтинг организаций социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг г. Тамбова и Тамбовской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о

возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- в связи со сложной эпидемиологической обстановкой расширить информированность граждан посредством размещения информации в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники» и т.д.), организовать функционирование иного дистанционного способа взаимодействия;

- организовать поддержание в рабочем состоянии на официальных сайтах организаций информацию о возможности подачи электронного обращения, анкеты для опроса получателей социальных услуг, а также раздела «Часто задаваемые вопросы», включая регистрацию обращений по данному каналу связи, оперативное направление ответов на поступающие вопросы, в том числе и по электронной почте;

- наладить бесперебойное функционирование адреса электронной почты, абонентского номера телефона;

- реализовать в полном объеме доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- организовать повышение квалификации руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания;

- особое внимание уделить подбору квалифицированных и вежливых специалистов, пополнение штата учреждений молодыми специалистами.

- восполнить в учреждениях недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- оборудовать возле учреждений стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;