



ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДЕНО:

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор

_____ С.В. Федорова

М.П.

ОБОБЩЕННЫЙ ОТЧЕТ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Тульской области в 2020 году.

Тула – 2020 г.

Список исполнителей

Организация-оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

Руководитель:

генеральный директор
ООО «ИМЦ «Статус»

подпись, дата

С.В. Федорова

специалист

подпись, дата

А.В. Бочкин

специалист

подпись, дата

А.В. Домарева

специалист

подпись, дата

Е.В. Груднева

Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	7
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	9
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	9
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	13
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	14
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	19
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	20
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	23
IV. ПРИЛОЖЕНИЯ	30
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	31
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций	38
Отчеты о выполненных работах по учреждениям:	
Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»	48
Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	60
Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	73
Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	84
Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	95
Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	106
Государственное учреждение Тульской области «Кризисный центр помощи женщинам»	117
Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	128
Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	139
Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	150
ИП Иовва С.Р.	161

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области осуществлялась по показателям, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018 г.

По причине сложной эпидемиологической ситуации независимая оценка в 2020 году проводилась дистанционным способом.

Оценка таких параметров, как полнота, открытость и доступность информации на стенде, наличие комфортных условий оказания услуг, наличие условий доступности для инвалидов осуществлялась посредством видеозвонка представителю организации социального обслуживания, а также путем анализа предоставленных по запросу оператора фото и видео материалов. В случае наличия у организации нескольких помещений, фиксация перечисленных выше параметров осуществлялась по каждому из них. Оценка полноты, открытости и доступности информации на официальном сайте организации проводилась также дистанционно, путем детального анализа сайта. Оценка удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий осуществлялась методом телефонного опроса получателей. Опрос проводился в офисе оператора в присутствии представителя организации социального обслуживания. В ходе проверки было опрошено 2344 респондента-получателей услуг организаций социального обслуживания Тульской области.

Полевой этап работ по независимой оценке качества проходил в период с 10.08.2020 г. по 31.08.2020 г., а также с 18.09.2020 г. по 16.10.2020 г. Полевые работы проведены сотрудниками организации-оператора ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус» в количестве 8 человек.

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения в сети Интернет	Число респондентов – получателей услуг, человек
1.	Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»	300012, Тульская область, г. Тула, пер. Шевченко, д. 10 (юридический адрес)	8(4872)33-39-46 tg.tcson.tula@tularegion.ru; http://cson-tula.ru	600
		300057, Тульская область, г. Тула, ул. Пузакова, д. 36		
		300016, Тульская обл., ул. Мартеновская, д. 26		

2.	Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	301361, Тульская область, г. Алексин, ул. Пионерская, д. 2 (юридический адрес)	8(48763)2-34-89 tco.aleksin@tularegion.ru http://aleksinson.i-ed.ru/	370
		301369, Тульская область, г. Алексин, Бор-дачи		
		301364, Тульская область, г. Алексин, ул. Арматурная, д.19		
		301364, Тульская область, г. Алексин, ул. Героев-Алексинцев, д. 25		
		301000, п. Заокский, ул. Ленина, 39		
		301032, г. Ясногорск, ул. Комсомольская, 5		
3.	Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	301835, Тульская область, г. Богородицк, ул. Пролетарская, д. 41 (юридический адрес)	8(48761)2-16- 40 tcon.bogoroditck@tularegion.ru ; http://cso-bogorod.ru/	340
		301595, Тульская область, Воловский район, с. Верхоупье, ул. Школьная, д. 26		
		Тульская область, Куркинский район, пос. Куркино, ул. Октябрьская, д.141		
		Тульская область, г. Богородицк, ул. Комсомольская, д.31а		
		Тульская область, г. Богородицк, ул. Свободы, д. 54		
		Тульская область, п. Волово, ул. Ленина, д. 48		
4.	Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр соци-ального обслуживания насе-ления № 4»	301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Строителей, д. 41 «а» (юридический адрес)	8(48741) 5-57- 24 srtc.efremov@tularegion.ru ; http://kcon4.tls.socinfo.ru	320
		Тульская область, г. Ефремов, ул. Дружбы, д. 9А		
		Тульская область, Каменский район, с. Архангельское, ул. Тихомирова, д.38а		
		Тульская область, п. Теплое, ул. Фролова, д.83		
5.	Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр соци-ального обслуживания насе-ления № 5»	301262, Тульская область, г. Киреевск, ул. Комарова, д. 17 (юридический адрес)	8(48754) 6-28- 77 kcon5.kireevsk@tularegion.ru ; http://цсо-киреевск.пф	280
		301631, Тульская область, Узловский район, п. Каменецкий, ул. Театральная, д. 6а (юридический адрес)		
6.	Государственное учреждение Тульской области «Комплексный центр соци-ального обслуживания насе-ления № 6»	301600, Тульская область, г. Узловая, ул. Гагарина, д. 16	8(48762)6-69-84 kcon5.uzlovaya@tularegion.ru ; http://uzlovaya-kcon6.ru	280
		300034, г. Тула, ул. Демонстрации, д. 11 (юридический адрес)		
7.	Государственное учреждение Тульской области «Кризисный центр	300034, г. Тула, ул. Демонстрации, д. 11 (юридический адрес)	8(4872)30-97-78 tcon.kriziscenter@tularegion.ru ;	70

	помощи женщинам»	301107, Ленинский район, с.п. Шатское, село Теплое, д.47	http://www.kriziscentr71.ru/	
8.	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	300041, г. Тула, ул. Свободы, д. 41 (юридический адрес)	8(4872)36-92- 35 hesedtula@yandex.ru ; http://jewtula.ru/	15
9.	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	300041, г. Тула, ул. Гоголевская, д. 84 (юридический адрес)	8(4872)56-49-55 tularedcross@mail.ru	2
10.	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	300028, г. Тула, ул. Болдина, д. 112-Б (юридический адрес)	8(4872)21-23-70 71autism@gmail.com http://autism71.ru/	7
11.	ИП Иовва С.Р.	300028, г. Тула, ул. Седова, д. 29, кв. 1 (юридический адрес) г.Тула, ул. Мартеновская, д. 10 (социальная гостиница для лиц без определенного места жительства)	8(4872)30-81- 71 sergeyiovva@inbox.ru http://socgost.ru/	30
		Тульская область, г. Новомосковск, ул. Мира, д. 56А («Новомосковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Большая семья»)	8(48762)7-01- 04 dominternatnmsk@mail.ru bsemyanmsk.ru	30

Анализ информации, собранной для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области в 2020 году, проводился на основании информации, предоставляемой министерством труда и социальной защиты Тульской области, в соответствии с приказом Минтруда России 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», а также справочными материалами для расчета показателей оценки качества.

II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Значения показателей и критериев, рассчитанные по результатам проведения работ по независимой оценке, приведены в таблице 2.

Таблица 2

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области

Показатель оценки качества условий оказания услуг	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мысль!	ИП Иова С.Р.
1. Показатели, характеризующие критерий К1 «Открытость и доступность информации об организации»											
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100	86	97	96	97	97	100	77	18	64	65
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	100	100	100	100	100	90	0	90	60
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К1	100	96	99	99	99	99	100	90	45	86	78
2. Показатели, характеризующие критерий К2 «Комфортность условий представления услуг»											
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Время ожидания предоставления услуги	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3. Показатели, характеризующие критерий К3 «Доступность услуг для инвалидов»											
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60	40	60	20	80	20	60	60	0	0	80
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	80	100	80	100	80	100	40	20	40	60
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К3	88	74	88	68	94	68	88	64	38	46	78
4. Показатели, характеризующие критерий К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»											
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Показатель оценки качества условий оказания услуг	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мысль!	ИП Иова С.Р.
5. Показатели, характеризующие критерий К₅ «Удовлетворенность условиями оказания услуг»											
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	99	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₅	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итоговое значение показателя оценки качества S	97	94	97	93	99	93	98	91	77	86	91

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 3.

Таблица 3

№ показателя	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мы есть!	ИП Иовва С.Р.
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100	86	97	96	97	94	100	74	17	66	57
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	100	100	100	100	100	90	0	90	60
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₁	100	96	99	99	99	98	100	89	35	87	75

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, позволяет сделать следующие выводы.

В Кризисном центре помощи женщинам и в КЦСОН №1 информация размещена полностью. В остальных учреждениях имеются следующие недостатки:

В КЦСОН №3 отсутствует информация:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (во всех структурных подразделениях);

В КЦСОН №2 отсутствует информация:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (во всех структурных подразделениях);
- о проведении независимой оценки качества (структурные подразделения г. Ясногорска и п. Заокский);
- о материально-техническом обеспечении (структурное подразделение г. Ясногорска);
- в структурном подразделении на ул. Героев-Алексинцев, 25 (г. Алексин) стенд отсутствует.

В КЦСОН №4 отсутствует информация:

- о количестве свободных мест для приема получателей услуг (во всех структурных подразделениях);
- об объеме предоставляемых социальных услуг (во всех структурных подразделениях);
- о численности получателей социальных услуг;

В КЦСОН №5 и КЦСОН №6 отсутствует информация:

- о проведении независимой оценки качества.

В Тульском областном еврейском благотворительном центре отсутствует информация:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг;
- о проведении независимой оценки качества.

В Тульском областном отделении общероссийской общественной организации «Красный крест» отсутствует информация:

- о дате государственной регистрации организации;
- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг;
- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг;
- о численности получателей социальных услуг;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.

В Тульской региональной общественной организации «Маленькая страна – Мы есть!» отсутствует информация:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг.

В ИП Иовва С.Р. отсутствует информация:

- о численности получателей социальных услуг (в структурном подразделении г. Тулы);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (в структурном подразделении г. Тулы);
- об объеме предоставляемых социальных услуг (в структурном подразделении г. Тулы).

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, позволяет сделать следующие выводы:

В КЦСОН №1, КЦСОН №2, КЦСОН №3, КЦСОН №4, КЦСОН №5, КЦСОН №6 и Кризисном центре помощи женщинам информация размещена полностью. В остальных учреждениях имеются следующие недостатки:

В Тульском областном еврейском благотворительном центре отсутствует информация:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг;
- о финансово-хозяйственной деятельности;

В Тульской региональной общественной организации «Маленькая страна – Мы есть!» отсутствует информация:

- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;
- о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;
- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг;
- о численности получателей социальных услуг;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг;
- о финансово-хозяйственной деятельности;

В ИП Иовва С.Р. отсутствует информация:

- о дате государственной регистрации (в обоих структурных подразделениях);
- об учредителе (учредителях) организации (в обоих структурных подразделениях);

- о руководителе, его заместителях (в обоих структурных подразделениях);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (в обоих структурных подразделениях);
- об объеме предоставляемых социальных услуг (в обоих структурных подразделениях);
- о финансово-хозяйственной деятельности (в обоих структурных подразделениях);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (в обоих структурных подразделениях);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в структурном подразделении г. Тулы);
- о численности получателей социальных услуг (в структурном подразделении г. Тулы);
- о структуре и об органах управления организации (в структурном подразделении г. Новомосковска).

Анализ наличия на официальных сайтах организаций **информации о дистанционных способах обратной связи** и взаимодействия с получателями услуг, а также их функционирования, позволяет сделать следующие выводы:

На сайтах **КЦСОН №2, КЦСОН №3, КЦСОН №4, КЦСОН №5 и КЦСОН №6** информация о дистанционных способах обратной связи размещена полностью. В остальных учреждениях имеются следующие недостатки:

На сайтах **КЦСОН №1 и Кризисного центра помощи женщинам** отсутствует:

- раздел «Часто задаваемые вопросы».

На сайтах **Тульского областного еврейского благотворительного центра и Тульской региональной общественной организации «Маленькая страна – Мы есть!»** отсутствуют:

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

На сайтах структурных подразделений **ИП Иовва С.Р.** отсутствуют:

- электронная почта;
- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

В Тульском областном отделении общероссийской общественной организации «Красный крест» сайт отсутствует.

Несмотря на указанные выше недостатки, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных ресурсах, во всех учреждениях составляет 100%.

Учреждениям рекомендовано разместить на официальных сайтах недостающую информацию в соответствии с требованиями нормативных актов, а также провести работу по выявлению пожеланий получателей услуг по содержанию информации, размещенной на стендах в помещении организации и на ее официальном сайте.

Среднее значение критерия К1 по всем организациям – 89 баллов.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ показателя	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мы есть!	ИП Иовва С.Р.
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Время ожидания предоставления услуги	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» свидетельствует о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях значения показателей по данному критерию достигают максимальных значений – 100 баллов.

В некоторых учреждениях от респондентов прозвучали единичные **пожелания по улучшению условий комфортности**. В частности:

- в **КЦСОН №2** (структурное подразделение в г. Алексин, ул. Пионерская, 2) получатели услуг высказали пожелания: «расширить площадь

для переоборудования на 2-м этаже»; и «медицинские кабинеты со 2-го этажа переместить на 1-й и расширить площади».

- в **Кризисном центре помощи женщинам** (структурное подразделение в г. Туле) респонденты в стационаре просят «расширить кабинеты» и «больше аудиторий для личных консультаций»;

Учреждениям рекомендовано рассмотреть целесообразность и возможность учета пожеланий респондентов.

Среднее значение критерия К₂ по всем учреждениям – 100 баллов.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ показателя	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мысль!	ИП Иовва С.Р.
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60	40	60	20	80	20	60	60	0	0	80
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	80	100	80	100	80	100	40	20	40	60
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₃	88	74	88	68	94	68	88	64	38	46	78

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» указывает на то, что в большинстве организаций условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме. В частности, в ходе проверки зафиксировано отсутствие следующих условий.

В КЦСОН №1:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурных подразделениях на ул. Шевченко, 10 и ул. Мартеновской, 26);
- сменных кресел-колясок (в структурном подразделении на ул. Шевченко, 10);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (в структурных подразделениях на ул. Мартеновской, 26 и ул. Пузакова, 36);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в структурном подразделении на улице Пузакова, 36);

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в структурном подразделении на улице Пузакова, 36);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля (в структурном подразделении на улице Пузакова, 36).

в КЦСОН №2:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурных подразделениях на ул. Героев-Алексинцев, 25 и в г. Ясногорске);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в структурных подразделениях на ул. Пионерская, 2, Бор-Дачи, ул. Героев-Алексинцев, 25, в п. Заокский и г. Ясногорске);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в структурных подразделениях на ул. Пионерская, 2, ул. Героев-Алексинцев, 25, в п. Заокский и г. Ясногорске);
- сменных кресел-колясок (в структурных подразделениях на ул. Арматурная, 19, Бор-Дачи, ул. Героев-Алексинцев, 25, в п. Заокский и г. Ясногорске);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в структурных подразделениях г. Белева и п. Арсеньев);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в структурных подразделениях на ул. Героев-Алексинцев, 25, в п. Заокский и г. Ясногорске);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в структурных подразделениях ул. Героев-Алексинцев, 25, Бор-Дачи, в п. Заокский и г. Ясногорске);
- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (в структурных подразделениях ул. Героев-Алексинцев, 25, в п. Заокский и г. Ясногорске).

в КЦСОН №3:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурных подразделениях на ул. Свободы, 54 и пгт. Куркино);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в структурных подразделениях на ул. Свободы, 54 и пгт. Куркино);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в структурных подразделениях на ул. Свободы, 54, в п. Волово и пгт. Куркино);
- сменных кресел-колясок (в структурных подразделениях на ул. Пролетарская, 41, ул. Комсомольская, 31А, в п. Волово и пгт. Куркино);

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в структурных подразделениях на ул. Комсомольская, 31А, ул. Свободы, 54, в п. Волово и пгт. Куркино)
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в структурных подразделениях на ул. Свободы, 54, в п. Волово и пгт. Куркино);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в структурных подразделениях на ул. Свободы, 54, в п. Волово и пгт. Куркино).

в КЦСОН №4:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурных подразделениях на ул. Строителей, 41А, ул. Дружбы, 9А и в п. Теплое);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в структурных подразделениях на ул. Дружбы, 9А, в пгт. Куркино, с. Архангельское и п. Теплое);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в структурных подразделениях на ул. Дружбы, 9А, в пгт. Куркино, с. Архангельское и п. Теплое);
- сменных кресел-колясок (в структурных подразделениях на ул. Строителей, 41А, ул. Дружбы, 9А, в пгт. Куркино, с. Архангельское и п. Теплое);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в структурных подразделениях на ул. Строителей, 41А, ул. Дружбы, 9А, в с. Архангельское и п. Теплое);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в структурных подразделениях пгт. Куркино, с. Архангельское и п. Теплое);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в структурных подразделениях пгт. Куркино, с. Архангельское и п. Теплое);

в КЦСОН №5:

- сменных кресел-колясок.

в КЦСОН №6:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурных подразделениях п. Каменецкий);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в структурных подразделениях п. Каменецкий и г. Узловая);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в структурных подразделениях п. Каменецкий и г. Узловая);

- сменных кресел-колясок (в структурном подразделении п. Каменецкий);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в структурном подразделении п. Каменецкий);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в структурных подразделениях п. Каменецкий и г. Узловая);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в структурных подразделениях п. Каменецкий и г. Узловая).

в Кризисном центре помощи женщинам:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурном подразделении г. Тулы);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в структурном подразделении с. Теплое);
- сменных кресел-колясок (в структурных подразделениях г. Тулы и с. Теплое);

в Тульском областном еврейском благотворительном центре:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

в Тульском областном отделении общероссийской общественной организации «Красный крест»:

- входных групп, оборудованных пандусами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов);

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

в Тульской региональной общественной организации «Маленькая страна – Мы есть!»:

- входных групп, оборудованных пандусами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

в ИП Иовва С.Р.:

- входных групп, оборудованных пандусами (в структурном подразделении г. Тулы);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств (в структурном подразделении г. Тулы);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в структурном подразделении г. Тулы);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в обоих структурных подразделениях);

- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (в обоих структурных подразделениях);
- альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (в обоих структурных подразделениях);
- помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории (в обоих структурных подразделениях).

Несмотря на перечисленные выше недостатки, доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100% от числа респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. Замечаний и нареканий по доступности услуг для инвалидов со стороны респондентов не было высказано, но прозвучало единичное пожелание по улучшению условий доступности: в Тульской региональной общественной организации «Маленькая страна – Мы есть!» респонденты попросили оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.

На основании недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов», выявленных в ходе осмотра зданий и помещений, учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда», а также возможность учета пожелания респондентов, высказанного в ходе опроса.

Среднее значение критерия Кз по всем учреждениям – 72 балла.

4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ показателя	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мы есть!	ИП Йоова С.Р.
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: 100 баллов.

Жалоб со стороны респондентов не прозвучало. Напротив, от большинства опрошенных во всех учреждениях звучали слова благодарности. Например:

- *«Мой социальный работник для меня как член семьи!»*
- *«Я вообще не знаю, как бы я жила без моего соцработника!»*
- *«Приходят в любое время, когда попросишь, им можно позвонить даже ночью»*
- *«Персонал в стационаре замечательный, нам здесь нравится, как дома»*
- *«Нигде в городе, кроме этого центра, нельзя найти логопеда и психолога для наших особенных детей».*

Несколько опрошенных, получающих услуги на дому, высказали пожелание сократить количество документов, которые соцработники вынуждены заполнять в ходе выполнения своей работы.

Среднее значение критерия К₄ по всем учреждениям – 100 баллов.

5. По критерию

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ показателя	КЦСОН №1	КЦСОН №2	КЦСОН №3	КЦСОН №4	КЦСОН №5	КЦСОН №6	Кризисный центр помощи женщинам	Еврейский центр	Российский Красный Крест	Маленькая страна-Мысль!	ИП Иовва С.Р.
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	99	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₅	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на максимально высоком уровне: практически у всех учреждений, за исключением двух, показатели, входящие в данный критерий, равны 100 баллам.

По графику работ были высказаны следующие пожелания:

- **самым популярным пожеланием** респондентов, обслуживаемых «на дому», было **увеличение частоты посещения**: *«хотелось бы, чтобы*

приходили почаще», «чтобы больше времени проводили, каждый день 4-6 часов», (КЦСОН №1), «приходит с понедельника по пятницу только по утрам, нужно, чтобы приходил и по вечерам, и в выходные дни» (КЦСОН №4), «работать в субботу» (Кризисный центр помощи женщинам»).

- в **КЦСОН №2** (структурное подразделение на ул. Арматурная, 19, отделение помощи семье и детям) родители высказали пожелание увеличить количество занятий для детей;
- в **КЦСОН №5** один опрошенный высказал пожелание, чтобы социальное такси начинало работать в более раннее время (*«если надо в больницу ехать»*).

Пожелания респондентов **по улучшению условий оказания услуг в организации в целом** сводятся, в основном, к расширению возможностей получения помощи различных специалистов (психологов, дефектологов, логопедов), увеличению количества мероприятий для детей, а также адаптации программ для особенных детей.

в КЦСОН № 1:

- в отделении помощи семье и детям (дневное пребывание) респонденты высказали пожелания: *«больше специалистов, нужен дефектолог», «логопед всего один, а детей неговорящих много», «больше разнообразных занятий, музыки»;*

в КЦСОН №2:

- - в отделении помощи семье и детям (структурное подразделение на ул. Арматурная, 19) прозвучало пожелание организовать занятия с логопедом;

в КЦСОН №3:

- в отделении помощи семье и детям (п. Волово) один респондент высказал пожелание *«чтобы была адаптированная программа для детей с ДЦП»;*

в КЦСОН №4:

- в отделении помощи семье и детям (г. Ефремов) один опрошенный указал на то, что *«требуется психолог»;*
- один респондент высказал пожелание увеличить количество социальных такси (г. Ефремов);

в КЦСОН №5:

- в отделении помощи семье и детям респонденты выразили пожелание организовать больше групповых занятий (для 3-х и более детей) и занятия для детей с дефектологом и логопедом;

в Кризисном центре помощи семье и детям:

- в структурном подразделении г. Тулы организовать кружки для детей;

в ИП Иовва С.Р.:

- в обоих структурных подразделениях прозвучали единичные пожелания улучшить питание.

Учреждениям рекомендовано рассмотреть целесообразность и возможность учета перечисленных выше пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса.

Подводя итог анализу результатов оценки удовлетворенности респондентов условиями оказания услуг в обследованных организациях в целом, стоит отметить, что **во всех учреждениях уровень удовлетворенности очень высокий**. Это подтверждается не только высокими значениями измеряемых показателей, но **многочисленными благодарными отзывами получателей**, высказанными в ходе телефонного опроса. Например:

- *«Все устраивает, нечего даже пожелать!»*
- *«Благодарность руководству и всем работникам!!!»*
- *«Все отлично!»*

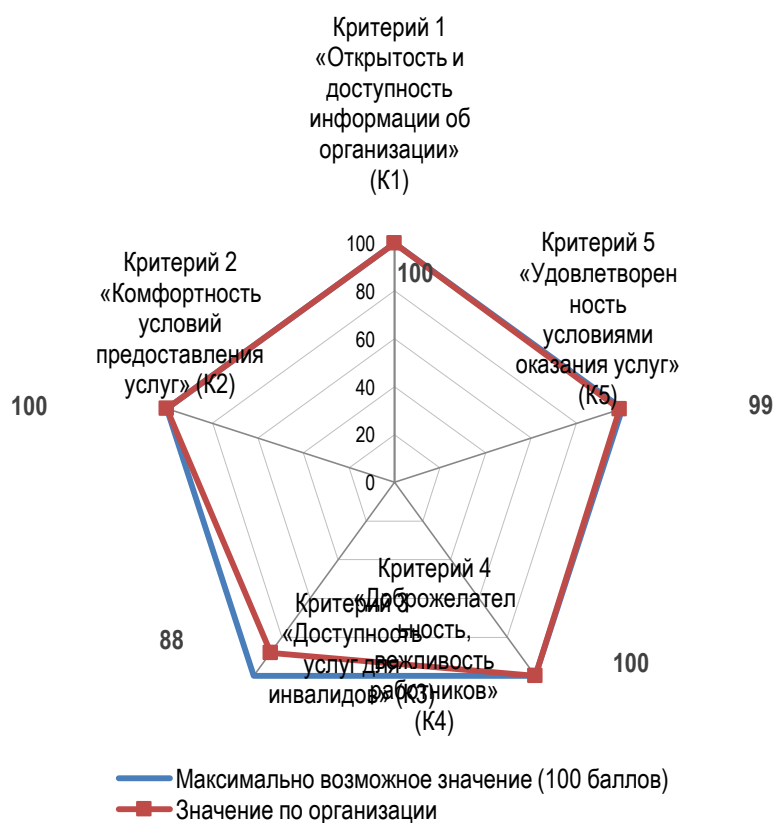
Среднее значение критерия К₅ по всем учреждениям – 100 баллов.

6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому учреждению рассчитывались как среднее арифметическое соответствующих значений критериев K_1, K_2, K_3, K_4, K_5 .

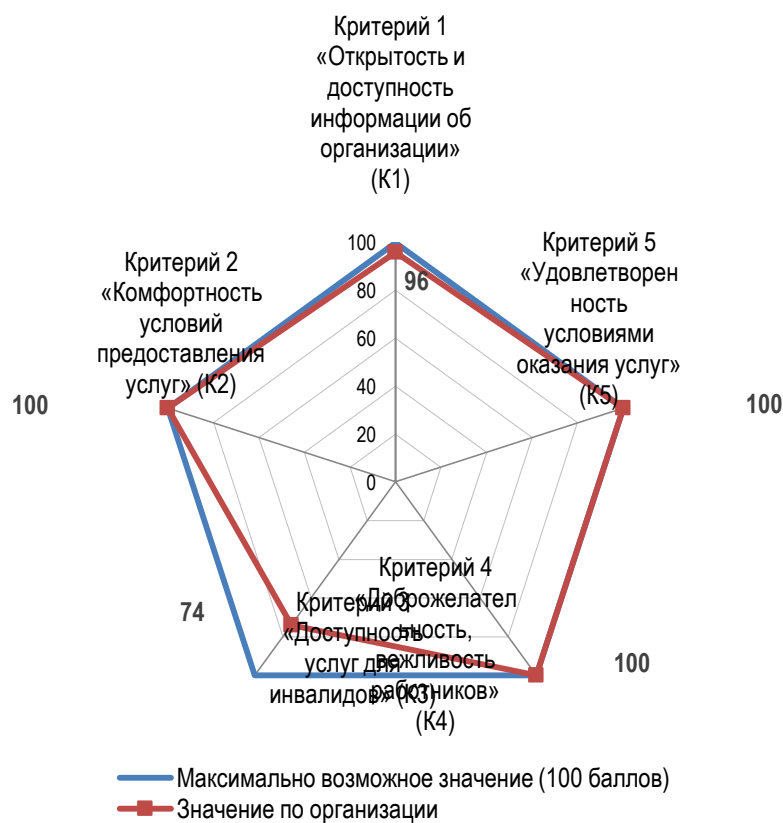
Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

КЦСОН №1 S= 97 баллов



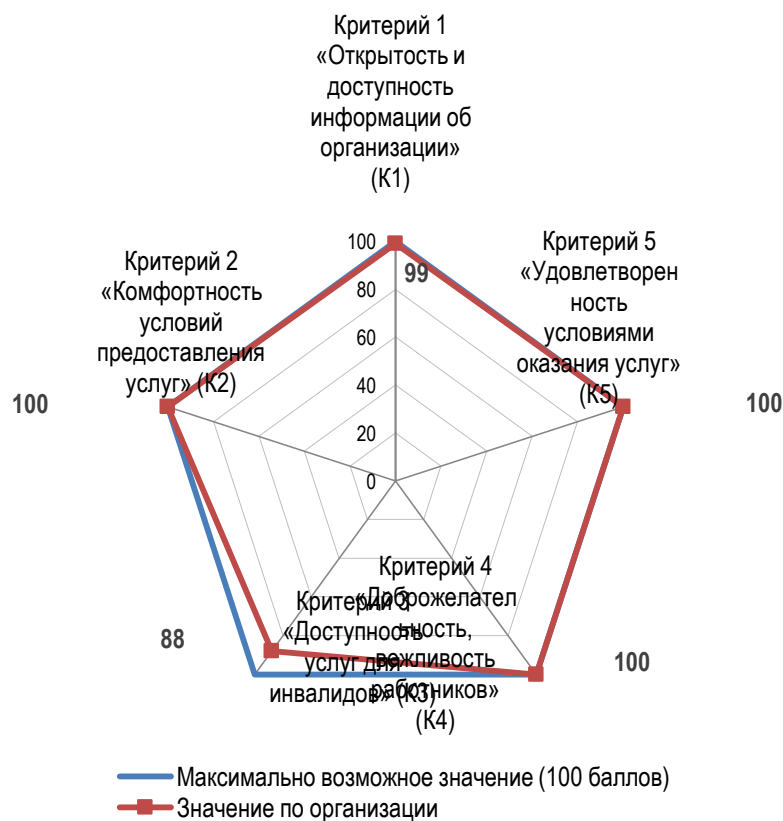
КЦСОН №2

S= 94балла



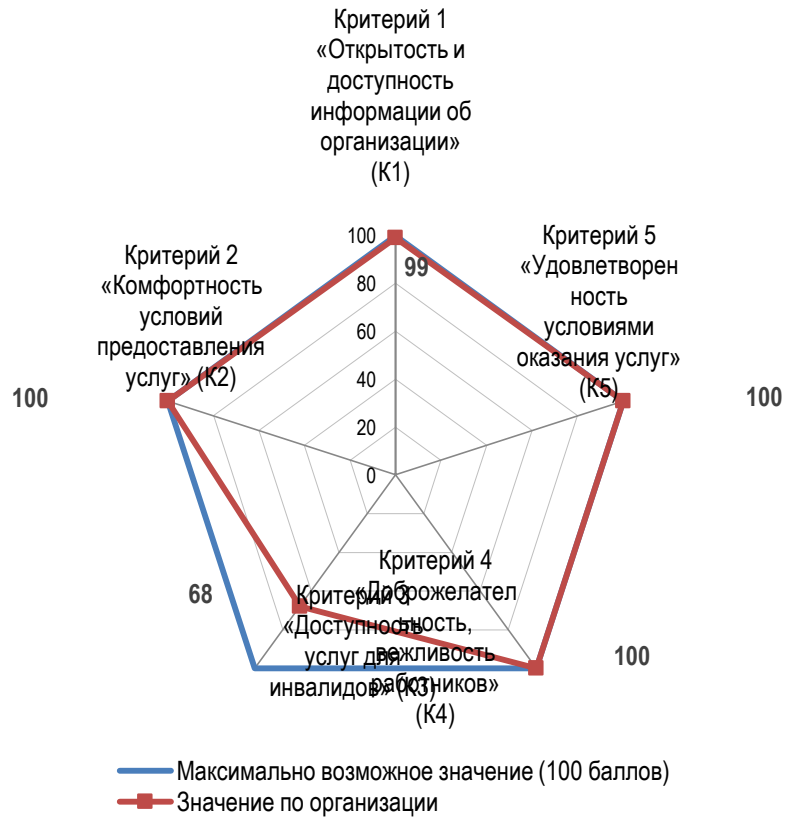
КЦСОН №3

S= 97 баллов



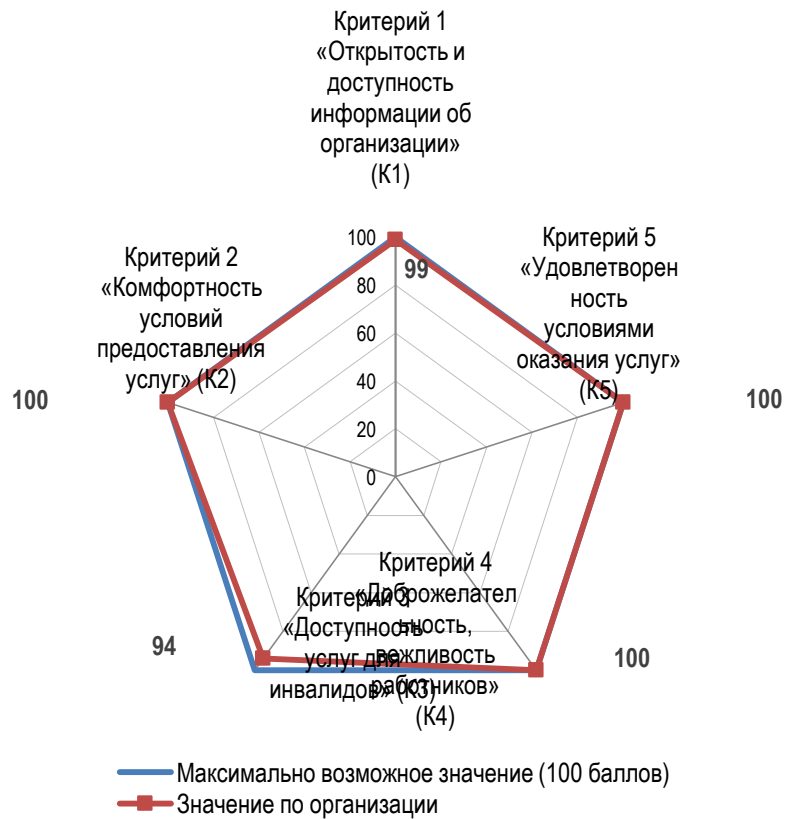
КЦСОН №4

S= 93 балла



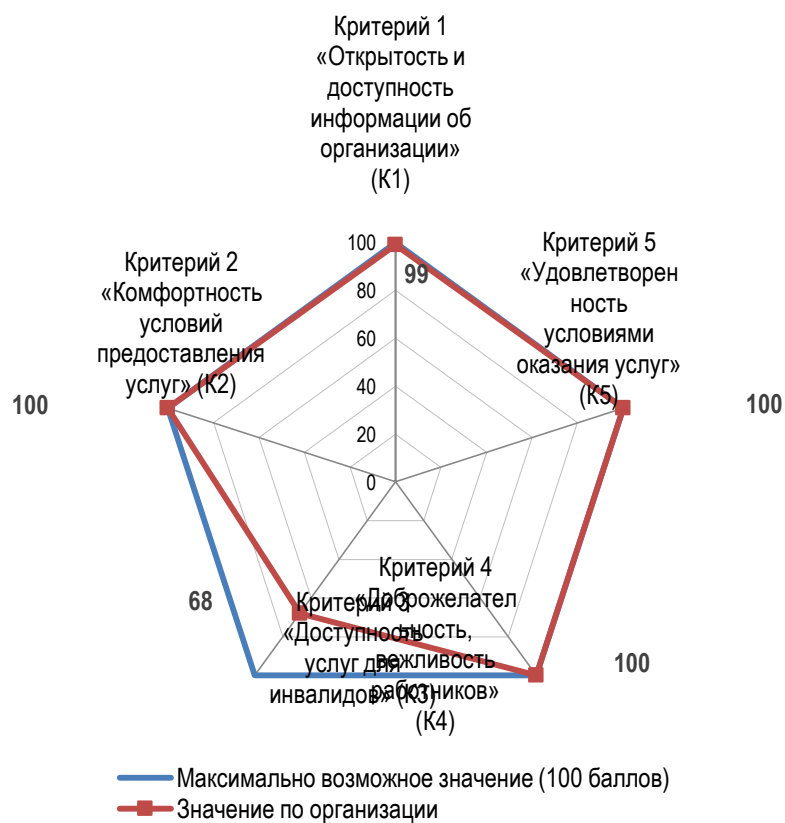
КЦСОН №5

S= 99 баллов



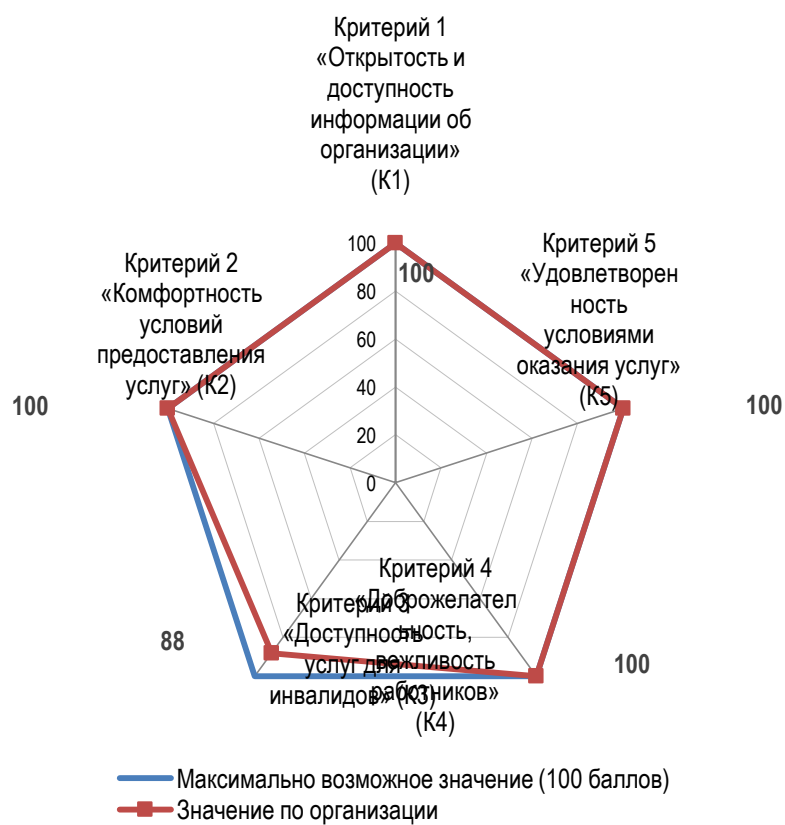
КЦСОН №6

S= 93 балла

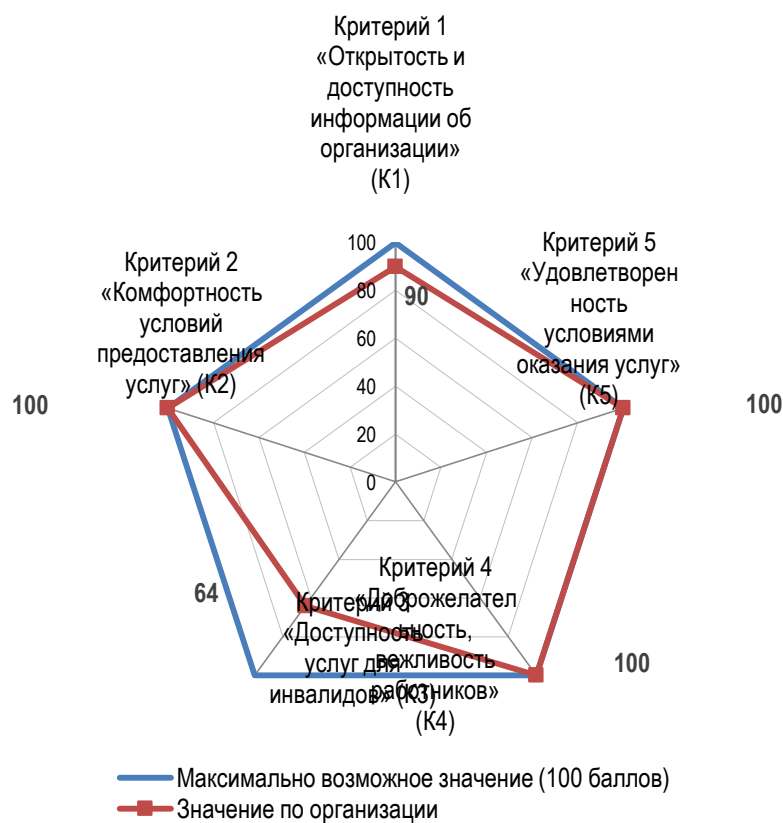


Кризисный центр помощи женщинам

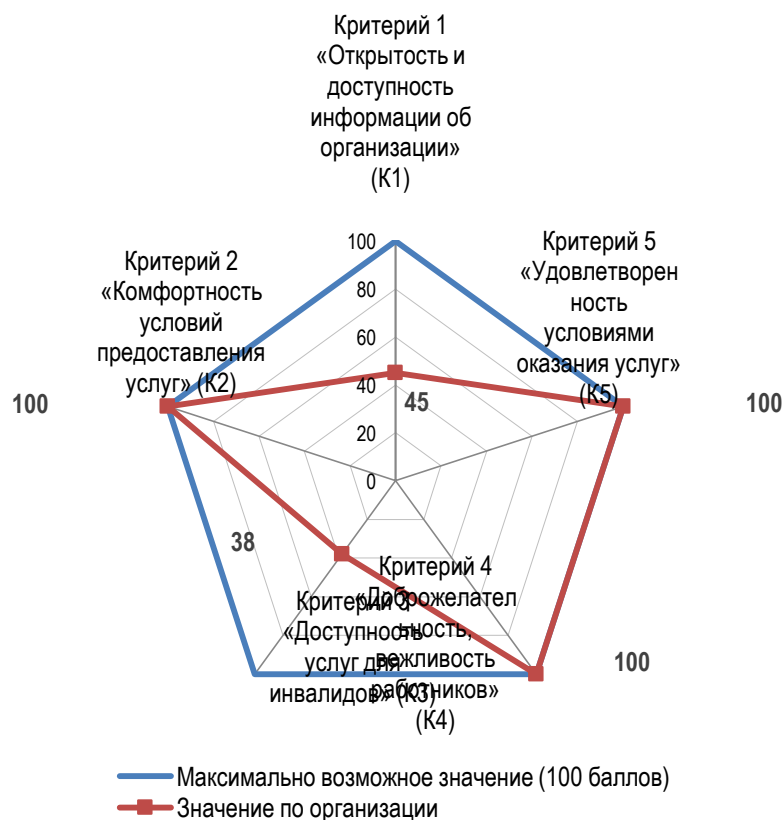
S= 98 баллов



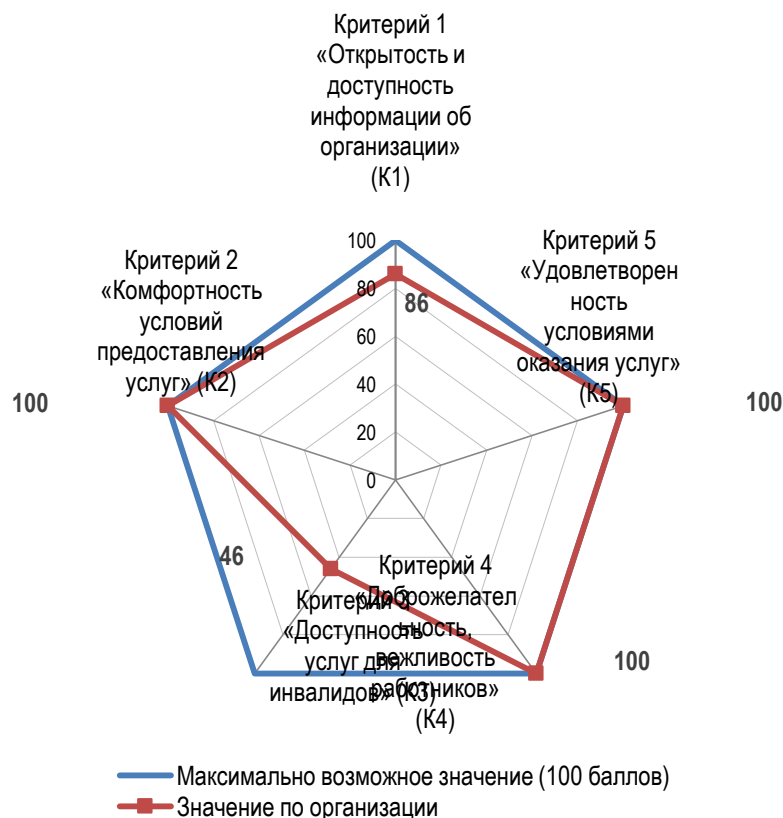
Тульский областной еврейский благотворительный центр S= 91 балл



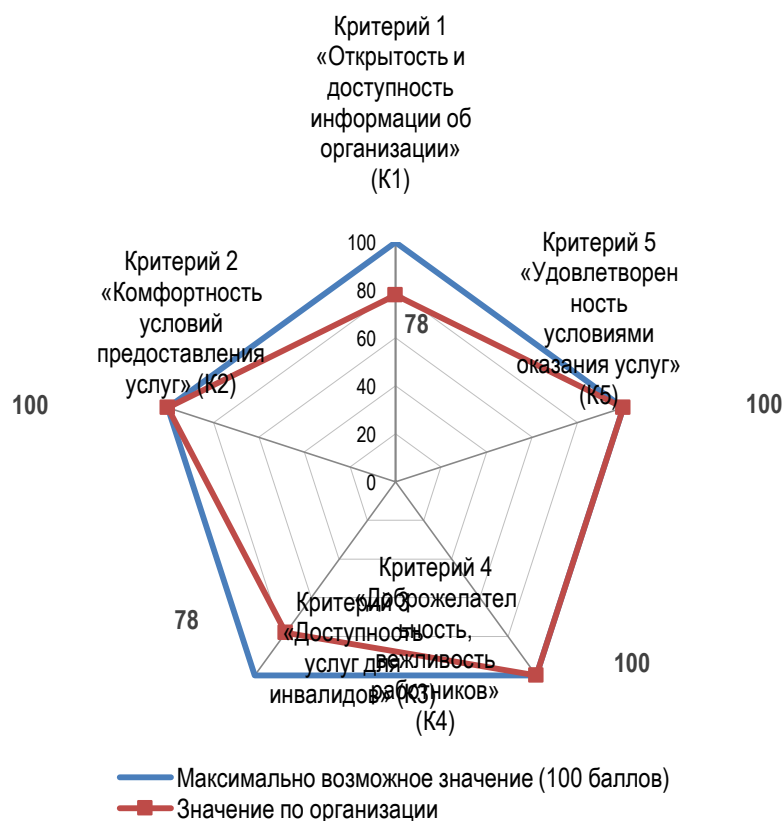
Тульское областное отделение общероссийской общественной организации «Красный крест» S= 77 баллов



**Тульская региональная общественная организация
«Маленькая страна – Мы есть!»
S= 86 баллов**



**ИП Иовва С.Р.
S= 91 балл**



В целом по отрасли
S₀ = 92 балла

