

Отчёт

*по сбору и обобщению информации для
проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями социального
обслуживания Тульской области в
2023 г.*

Государственный контракт № _____

Заказчик: Министерство труда и социальной защиты Тульской
области

УТВЕРЖДЕНО

Общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг»

_____ Е.В. Ханова

М.П.

2023

Оглавление

Методика исследования.....	3
Нормативно-правовая база.....	3
Цели и задачи	5
Методы исследования (сбора данных)	6
Выборка исследования	7
Результаты обобщения информации.....	8
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	8
Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов.....	15
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)	18
Рейтинги организаций	20
Общие результаты.....	20
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	23
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	25
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	27
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	29
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	31
Выводы и рекомендации по организациям.....	35
Выводы.....	33
Перечень недостатков по организациям.....	34
Рекомендации по организациям	35
П риложения	

Методика исследования

Нормативно-правовая база

Проведение НОК регулируется следующими нормативными актами:

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

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

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

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

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

-
- СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
- СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»;
- СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
- Изменения № 1 к СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» с учетом изменений, внесенных приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 21 октября 2015 г. № 750/пр.

Цели и задачи

Цель:

Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области (далее – организации).

Повышение качества предоставляемых получателям социальных услуг организациями.

Задачи:

- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- повышение конкурентноспособности организаций.

Объект исследования: организации социальной защиты Тульской области.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области.

Методы исследования (сбора данных)

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг (их законных представителей), анализ интернет-ресурсов.

Совокупность используемых методов позволила получить информацию о деятельности учреждений социального обслуживания по следующим критериям:

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

Опрос получателей услуг проводился непосредственно в организации и осуществлялся в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг;
- интервьюирование получателей услуг;
- телефонный опрос получателей услуг.

Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Форма анкеты получателя социальных услуг по оценке качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания приведена в Приложении № 3 к Техническому заданию.

Порядок расчета показателей осуществляется в соответствии с приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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» и методическими рекомендациями, утвержденными Минтрудом России.

Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями:

- официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях организаций.

Выборка исследования

№ п/п	Наименование организации	Число респондентов-получателей услуг, человек*
1.	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»	600
2.	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	600
3.	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	600
4.	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	600
5.	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	600
6.	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	600
7.	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов»	100
8.	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	100
9.	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	100
10.	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	3

11.	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	20
12.	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	96
	Итого	4019

***Опрос дееспособных граждан, получающих социальные услуги в данных учреждениях.**

Результаты обобщения информации

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

Выберите организацию		ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов»	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»»
1.1.1. "Открытость и доступность информации и об организации и социального обслуживания» на информационных стендах в помещении организации	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1
	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1

И	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1
	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1
	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве	1	1	1	1	1	1	1	1

	свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц								
	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1
	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1	1	1	1	1	1	1	1
	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1
	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1	1	1	1
1.1.2 "Открытость и доступность информации и об организации социального обслуживания"	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1

ия" на официальн ом сайте организаци и в сети "Интернет»	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	1	1	1	1	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудоустройство, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального	1	1	1	1	1	1	1	1

	социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)								
	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1
	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1	1	1	1

Продолжение таблицы «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций»

Выберите организацию		Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации и «Российский Красный Крест»	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович
1.1.1. "Открытость и доступность информации"	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной	1	1	1	1

и об организации и социального обслуживания» на информационных стендах в помещении организации и	почты				
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1
	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	1	1	1	1
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также	1	1	1	1

о возможности получения социальных услуг бесплатно				
О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1	1	1	1
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1
Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества,	1	1	1	1

	количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
1.1.2 "Открытость и доступность информации и об организации и социального обслуживания" на официальном сайте организации и в сети "Интернет"	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1
	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1
	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей	1	1	1	1

	социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)				
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1
	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1
	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1

	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1
	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1	1	1	1
	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	1	1
	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1
	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1
	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1

	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	ВСЕГО
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	1	1	1	1	1	1
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	1	1	1	1	1	1
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	1	1	1	1	1	1
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	1	1	1	1	1	1
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	1	1	1	1	1	1
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	1	1	1	1	1	1
ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	1	1	1	1	1	1
ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	1	1	1	1	1	1
Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	1	1	1	1	1	1
Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	1	1	1	1	1	1
Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами	1	1	1	1	1	1

	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	ВСЕГО
аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»						
Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	1	1	1	1	1	1

организации «Российский Красный Крест»								
Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	1	1	1	1	1	1	1	7
Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	1	1	1	1	1	1	1	7

	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов						ВСЕГО
	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел-колясок,	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в		
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	1	1	1	1	1	5	
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	1	0	1	1	0	3	
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	1	1	1	1	1	5	
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	1	1	1	1	1	5	
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	1	1	1	1	1	5	
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	1	1	1	1	1	5	
ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	1	1	1	1	1	5	
ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	1	1	1	1	1	5	

Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	1	1	0	1	1	4
Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	0	0	0	1	0	1
Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	0	1	0	0	0	1
Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	1	1	1	1	1	5

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	1	1	1	1	1	1	6
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	1	1	1	1	1	1	6
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	1	1	1	1	1	1	6
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	1	1	1	1	1	1	6
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	1	1	1	1	1	1	6
ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	1	1	1	1	1	1	6
ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	1	1	1	1	1	1	6
ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	1	1	1	1	1	1	6
Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	0	0	1	1	1	1	4

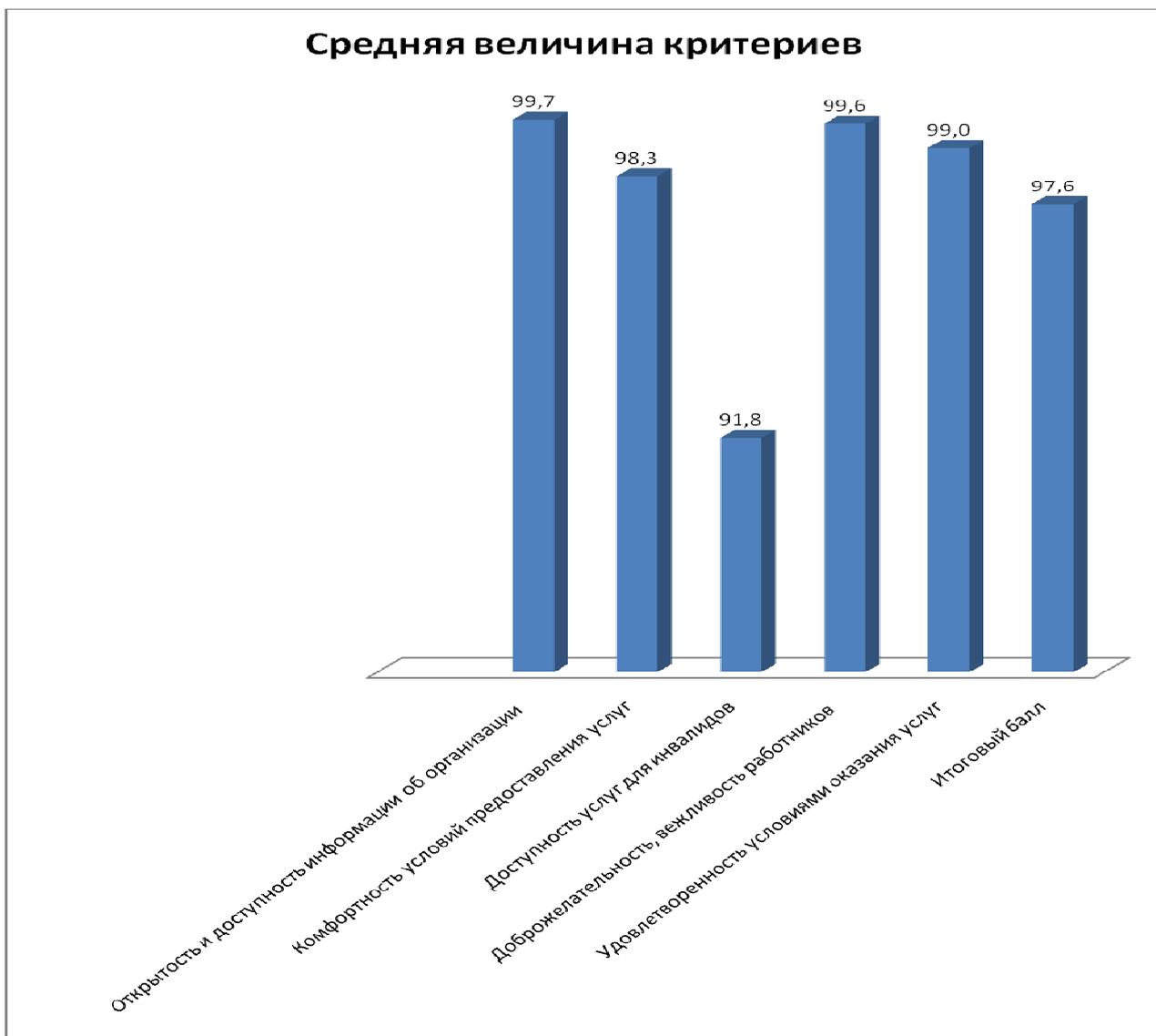
Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	0	0	1	1	1	1	4
Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	0	0	1	1	1	1	4
Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	1	1	1	1	1	1	6

спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»											
Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	100	100	98	92	100	100	98	100	90	100	100
	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортом условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг

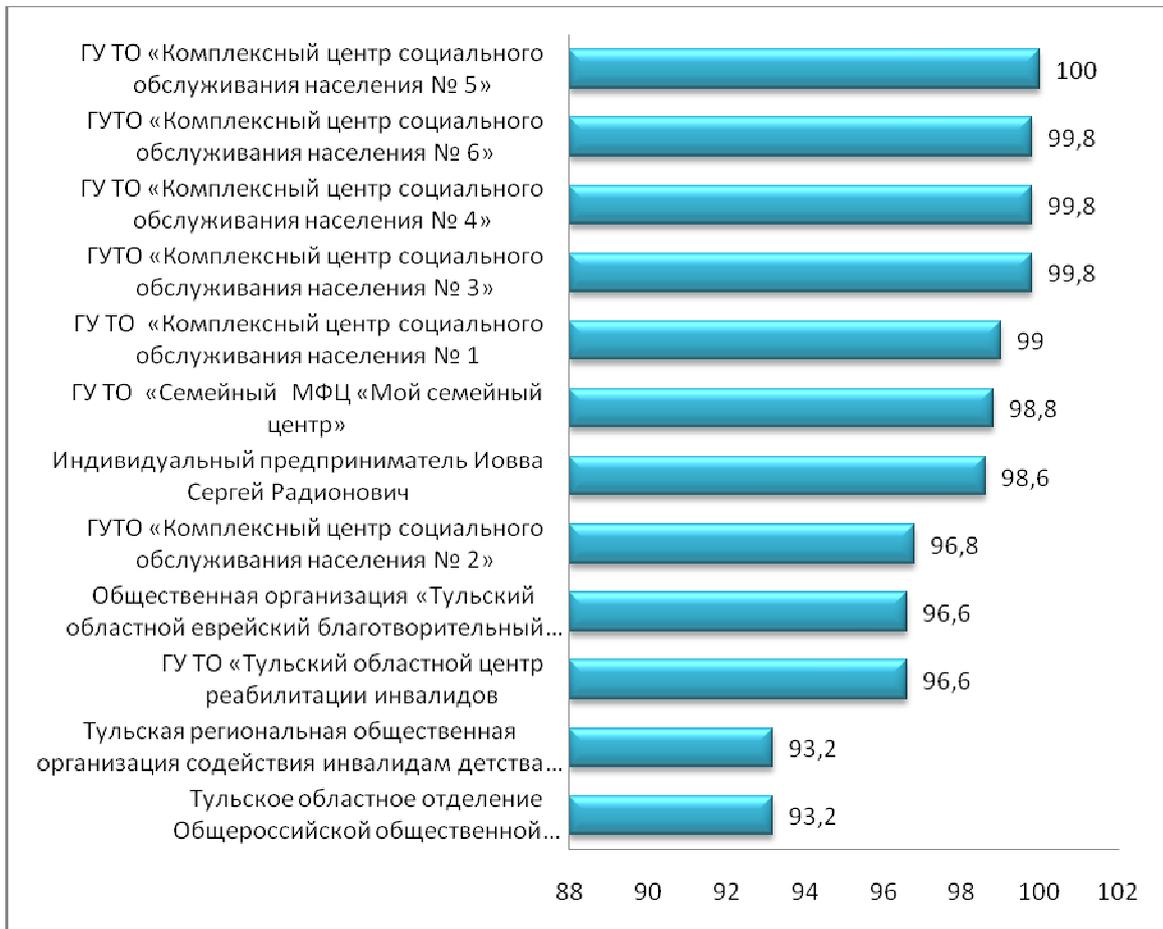
Рейтинги организаций

Общие результаты

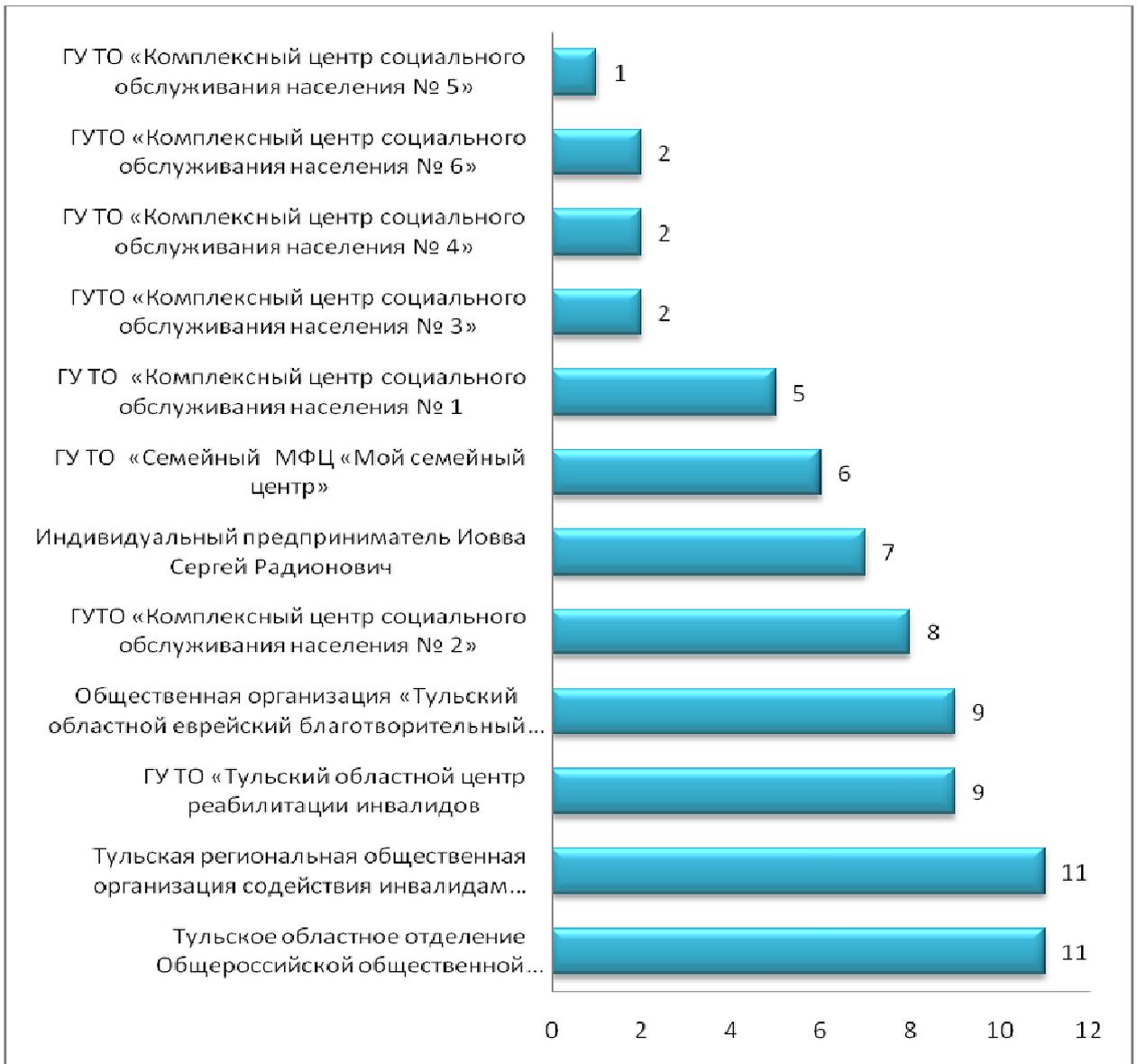
Общий средний балл составил 97,6 баллов, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом критерии принимают следующие значения: «Открытость и доступность информации об организации» - 99,7 баллов, «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,3 балла, «Доступность услуг для инвалидов» - 91,8 «Доброжелательность, вежливость работников» - 99,6 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,0 баллов.



Рейтинг организаций по итоговым баллам выглядит следующим образом:



Рейтинг организаций, место в рейтинге:



Наивысший общий балл (100,0) получили организации:

ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №5».

Данные по критериям приведены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	общий балл	Рейтин г
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	99	99	99	99	99	99,00	5
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	100	90	94	100	100	96,80	8
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	100	100	99	100	100	99,80	2
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	100	100	99	100	100	99,80	2
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100	100	100	100	100	100,00	1
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	100	100	99	100	100	99,80	2
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	98	95	97	99	94	96,60	9
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	99	99	98	99	99	98,80	6
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	100	100	85	99	99	96,60	9
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	66	100	100	93,20	11
11	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	100	100	66	100	100	93,20	11
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	100	97	100	99	97	98,60	7
	среднее	99,7	98,3	91,8	99,6	99,0	97,7	

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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

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

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

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

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

По данному критерию средний балл составил 99,7 баллов. Наиболее высокую оценку (100,0 баллов) получили следующие организации:

ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»
 ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»
 ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»
 Общественная организация «Тульский областной еврейский
 благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/
 Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации
 «Российский Красный Крест»
 Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам
 детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая
 страна – Мы есть!»
 Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр У	
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	100	100	99	99
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	100	100	100	100
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	100	100	99	100
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	100	100	99	100
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100	100	100	100
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	100	100	99	100
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	100	100	96	98
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	100	100	98	99
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	100	100	100	100
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	100	100
11	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	100	100	100	100
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	100	100	100	100
	среднее	100,0	100,0	99,1	99,7

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 100,0.

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

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, организации получили 99,1 балл.

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

В данной группе исследуются следующие показатели:

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

По данному критерию средний балл составил 98,3 балла. Наиболее высокую оценку (100,0 баллов) получили следующие организации:

ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»
 ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»
 ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»
 Общественная организация «Тульский областной еврейский
 благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/
 Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации
 «Российский Красный Крест»
 Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам
 детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая
 страна – Мы есть!»

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.ко мф	2.2. П.ож ид	2.3. У.ко мф.	
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	100	98	99	99
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	100	100	67	90
3	ГУТО «Комплексный центр социального	100	100	100	100

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.ко мф	2.2. П.ож ид	2.3. У.ко мф.	
	обслуживания населения № 3»				
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	100	99	99	100
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100	100	100	100
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	100	100	100	100
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	100	100	82	95
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	100	100	98	99
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	100	100	100	100
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	100	100
11	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	100	100	100	100
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	100	98	92	97
	среднее	100,0	99,6	94,6	98,3

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100,0.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 99,6 баллов.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 94,6.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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

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

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

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

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

По данному критерию средний балл составил 91,8 баллов. Наиболее высокую оценку (100,0 баллов) получили следующие организации:

ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»
Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.ор г.Д	3.2. П.ус л.Д	3.3. П.до ст.У	
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	100	100	97	99
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	80	100	100	94
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	100	100	98	99
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	100	100	98	99
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100	100	100	100
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	100	100	98	99
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	100	100	90	97
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	100	100	94	98
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	80	80	98	85
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	40	60	100	66
11	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	40	60	100	66
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	100	100	100	100
	среднее	86,7	91,7	97,8	91,8

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 86,7 баллов.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 91,7 баллов.

Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 97,8 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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

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

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

Среднее значение по критерию – 99, 6 баллов.

Наиболее высокую оценку (100,0 баллов) получили следующие организации:

ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»

ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»

ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»

ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»

ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»

Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв .К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.ве жл.ди ст.У	
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	99	100	99	99
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	100	100	100	100
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	100	100	100	100
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	100	100	100	100
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100	100	100	100
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	99	100	100	100
7	ГУ ТО «Тулский областной центр реабилитации инвалидов	100	100	97	99
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	99	100	99	99
9	Общественная организация «Тулский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	98	99	100	99
10	Тулское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	100	100
11	Тулская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	100	100	100	100
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	100	98	100	99
среднее		99,6	99,7	99,5	99,6

Среднее значение по показателям составило 99,6 баллов.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 99,6 баллов.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 99,7 баллов.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 99,5 баллов.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

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

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

По данному критерию средний балл составил 99,0 баллов. Максимальный балл получили:

ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»
 ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»
 Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
 Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.реком	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
1	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	99	98	99	99
2	ГУТО «Комплексный центр социального	100	100	100	100

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.реко м	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
	обслуживания населения № 2»				
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	100	100	100	100
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	100	100	100	100
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100	100	100	100
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	100	99	100	100
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов	97	87	95	94
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	99	98	99	99
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	99	100	100	99
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Русский Красный Крест»	100	100	100	100
11	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»	100	100	100	100
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	90	100	100	97
	среднее	98,7	98,5	99,4	99,0

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 98,7 баллов.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 98,5 баллов.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 99,4 балла.

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 97,6 баллов, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом критерии принимают следующие значения: «Открытость и доступность информации об организации» - 99,7 баллов, «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,3 балла, «Доступность услуг для инвалидов» - 91,8, «Доброжелательность, вежливость работников» - 99,6 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,0 баллов.

В организациях выявлены следующие недочеты, которые рекомендовано устранить:

Перечень недостатков по организациям:

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Недостатки
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»	99,0	Нет замечаний.
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	96,8	<p>Доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов:</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	99,8	Нет замечаний.
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	99,8	Нет замечаний.
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100,0	Нет замечаний.
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	99,8	<p>Нет замечаний.</p> <p>Пожелания: автоматизации работы сотрудников социальной сферы</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Недостатки
	населения № 6»		
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов»	96,6	Нет замечаний.
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	98,8	Нет замечаний.
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительный Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/	96,6	<p>Доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 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.</p> <p>Пожелания: Основным видом деятельности ООО ТООБЦ "ХАСДЭЙ НЭШАМА" является благотворительная деятельность и социальная работа. Среди клиентов центра нет клиентов незрячих или с явным нарушением слуха. А у маломобильных есть патронаж (уход на дому). Те граждане, которые приходят получить услуги в полустационарной форме, имеют индивидуальную программу предоставления социальных</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Недостатки
			услуг. Оказываются только те услуги, которые прописаны в реестре поставщиков.
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	93,2	<p>Доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 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.</p> <p>Надомное обслуживание – 5 человек.</p>
11	Тульская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического	92,6	<p>Доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Недостатки
	спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»		<p>проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 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.</p>
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	98,6	Нет замечаний.

Рекомендации по организациям:

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
1	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1	99,0	Нет замечаний.
2	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»	96,8	<p>Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
			наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
3	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»	99,8	Нет замечаний.
4	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»	99,8	Нет замечаний.
5	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»	100,0	Нет замечаний.
6	ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	99,8	Нет замечаний. Пожелание: Автоматизации работы сотрудников социальной сферы.
7	ГУ ТО «Тульский областной центр реабилитации инвалидов»	96,6	Нет замечаний.
8	ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»	98,8	Нет замечаний.
9	Общественная организация «Тульский областной еврейский благотворительны	96,6	Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: наличие адаптированных лифтов,

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
	й Центр «ХАСДЭЙ НЭШАМА»/«МИЛОСЕРДИЕ»/		<p>поручней, расширенных дверных проемов.</p> <p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Пожелания: Основным видом деятельности ООО ТООБЦ "ХАСДЭЙ НЭШАМА" является благотворительная деятельность и социальная работа. Среди клиентов центра нет клиентов незрячих или с явным нарушением слуха. А у маломобильных есть патронаж (уход на дому). Те граждане, которые приходят получить услуги в полустационарной форме, имеют индивидуальную программу предоставления социальных услуг. Оказываются только те услуги, которые прописаны в реестре поставщиков.</p>
10	Тульское областное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	93,2	<p>Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов:</p> <p>наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
			<p>наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 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.</p> <p>Надомное обслуживание – 5 человек.</p>
11	<p>Тулльская региональная общественная организация содействия инвалидам детства с расстройствами аутистического спектра и их семьям «Маленькая страна – Мы есть!»</p>	92,6	<p>Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p>

№ п/п	Наименование организации	Общи й балл	Рекомендации
			знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
12	Индивидуальный предприниматель Иовва Сергей Радионович	98,6	Нет замечаний.