

**Независимая оценка качества условий  
оказания услуг  
организациями социального  
обслуживания  
Чувашской Республики  
в 2021 году**

Исполнитель:

ООО «Перспектива-Н»

Государственный контракт

от 12.10.2021 г. № 21

# Нормативно-правовая основа

- **Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 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»;
- **Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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»
- **Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 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»;
- **Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239** "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

# Критерии оценки качества

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

# Методы оценки

1. Анализ открытости и доступности информации об организации на официальных сайтах в сети Интернет

2. Анализ открытости и доступности информации об организации на информационных стендах

3. Очный осмотр и оценка условий, созданных в организации

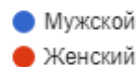
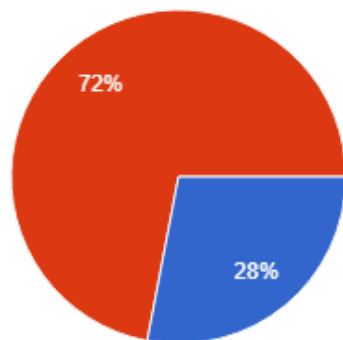
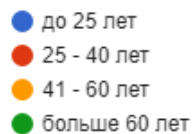
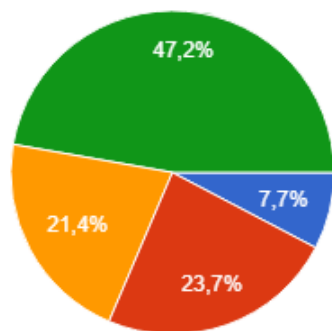
4. Анкетирование получателей услуг организаций социального обслуживания

# Общие сведения

В 2021 году независимая оценка качества проведена в отношении 48 организаций, из них:

Центры социального обслуживания населения	23
Психоневрологические интернаты	6
Учреждения для несовершеннолетних	5
Учреждения для престарелых и инвалидов	4
Учреждения адаптации	1
Общественные организации - поставщики социальных услуг	9
<b>Итого</b>	<b>48</b>

# Объём выборки



В рамках  
анкетирования в  
2021 году  
опрошено **1 028**  
получателей услуг  
или их  
представителей

# Оценка итогового результата

Средний итоговый показатель по всем организациям составил **81 балл** из 100 возможных, что соответствует высокому уровню (в соответствии bus.gov.ru)

Уровень	Баллы
Высокий	81-100
Выше среднего	61-80
Средний	40-60
Ниже среднего	20-39
Низкий	0-19

# Итоговые оценки

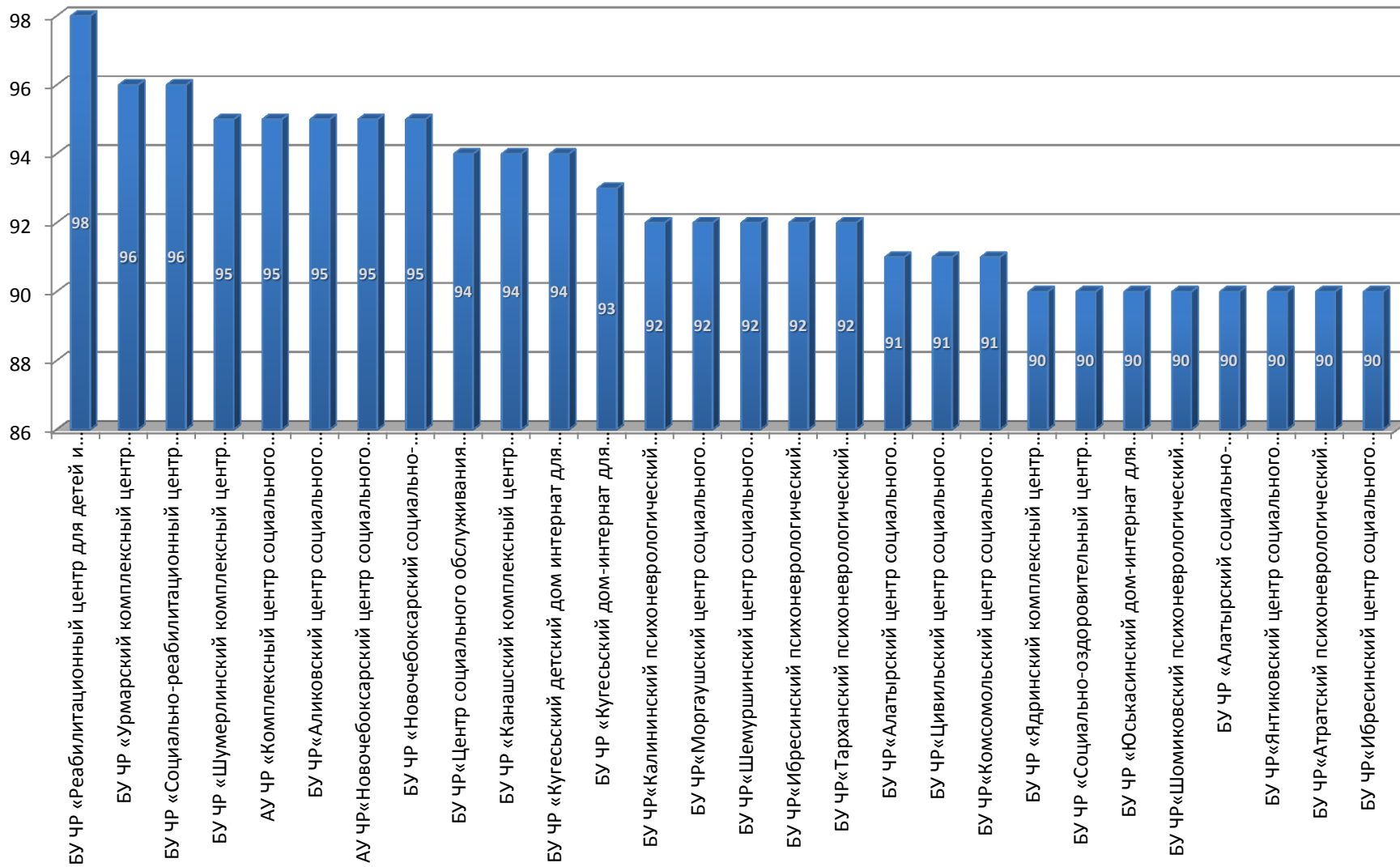
Из 46 учреждений социального обслуживания, принявших участие в независимой оценке в 2021 году, 27 учреждений получили максимально высокие баллы (90-98)

Лидером независимой оценки стало БУ ЧР «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Минтруда ЧР (98 баллов – высокий уровень)

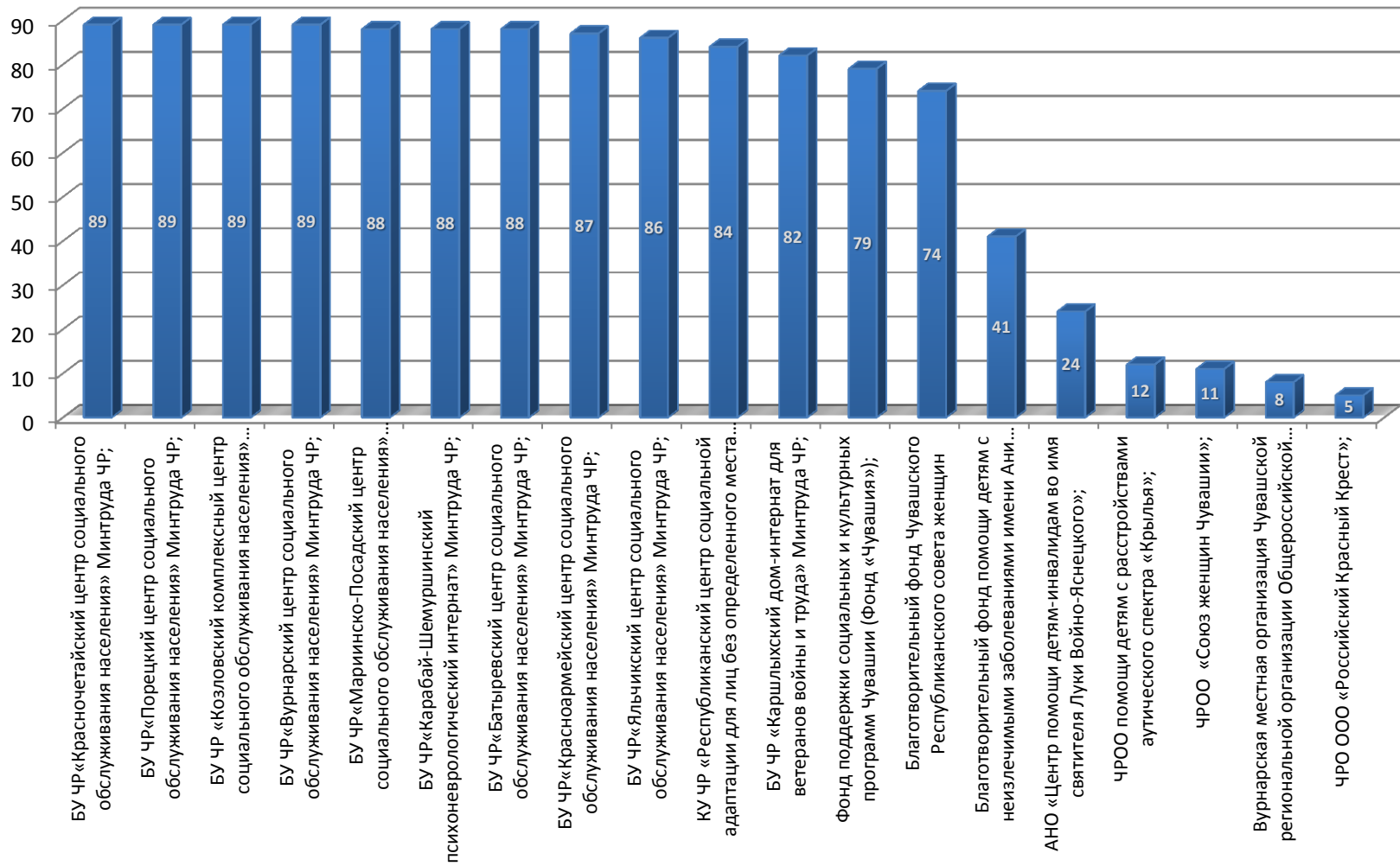
Меньше всего баллов набрало ЧРО ООО «Российский Красный Крест» (5 баллов – низкий уровень)



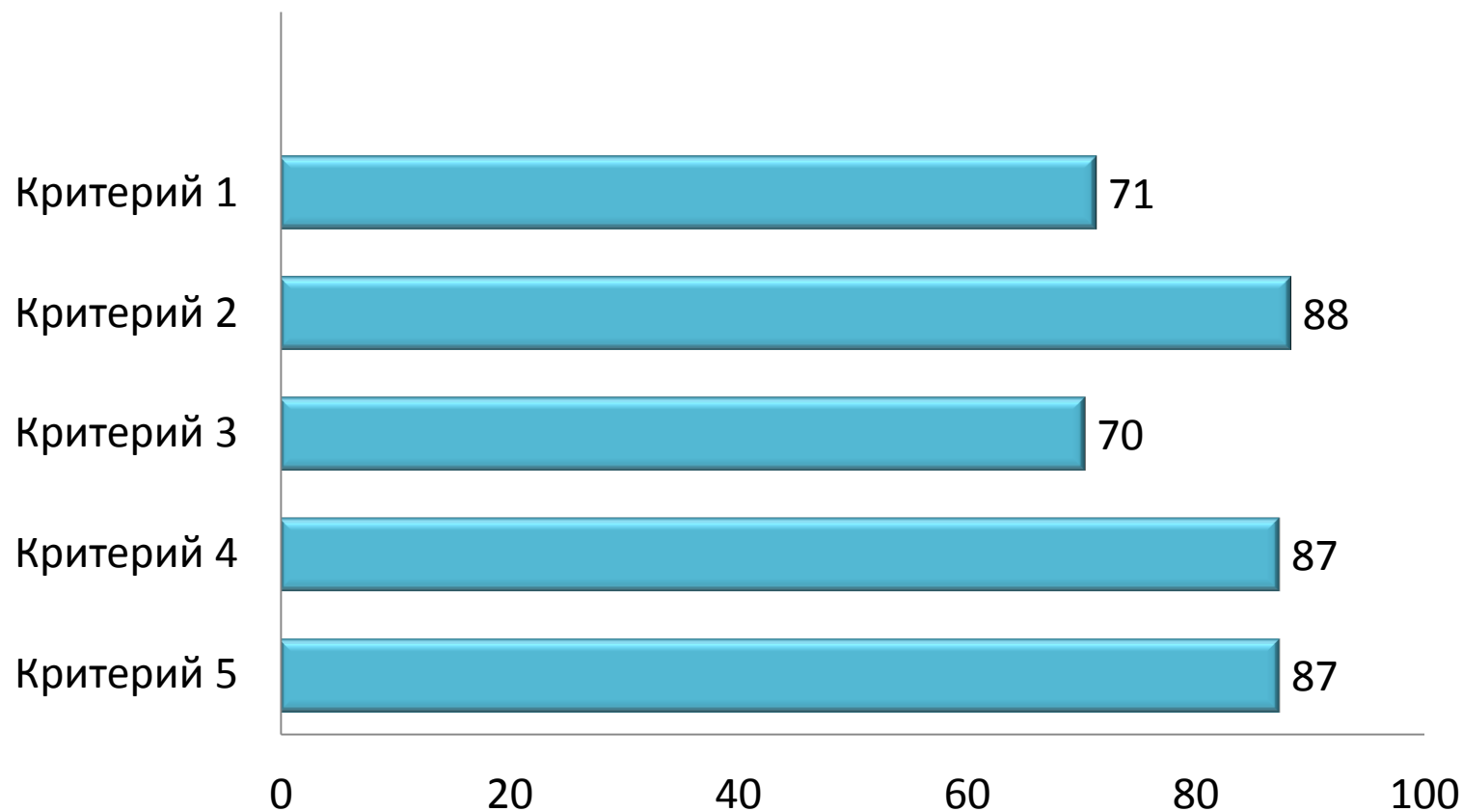
# Общий рейтинг учреждений социального обслуживания



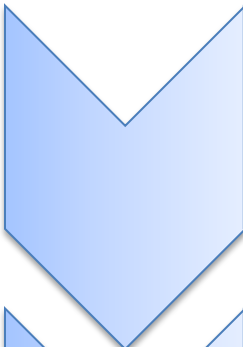
# Общий рейтинг учреждений социального обслуживания



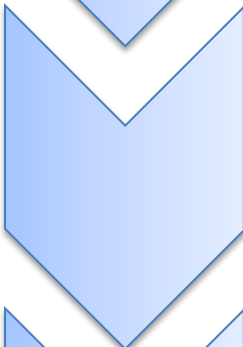
## Совокупная оценка всех организаций по критериям



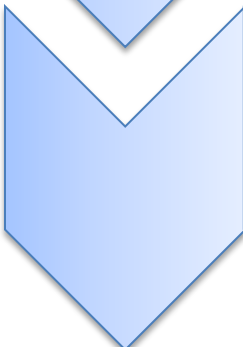
# Основные недостатки, выявленные в ходе оценки



•Несоответствие информации, представленной на официальных сайтах и информационных стендах, нормативно-правовой документации



•Отсутствие и недостаточное функционирование средств обратной связи на официальных сайтах учреждений



•Общий низкий уровень доступности условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья

# Общие рекомендации по результатам оценки

Регулярный мониторинг и приведение официальных сайтов и информационных стендов в соответствие с нормативно-правовой документацией

Повышение уровня комфортности условий предоставления услуг: обеспечение бесперебойного доступа к питьевой воде; обновление мебели в зонах отдыха и ожидания

Дальнейшее создание условий доступности услуг для инвалидов

Обеспечение функционирования средств обратной связи (отзывы, анкетирование) на официальных сайтах для своевременного выявления и устранения недостатков