Приложение 1

к протоколу заседания

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг

при Министерстве труда, занятости и социальной защиты

Республики Коми

от 25.12.2018 № 2

**Сводная таблица результатов независимой оценки**

**качества оказания услуг домами-интернатами для престарелых и инвалидов**

**(организациями социального обслуживания Республики Коми одного типа)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя |  |  | Количество баллов по показателям для однотипных организаций | | | | | | | |
| Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Интинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Зимстанский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Печорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Тентюковский дом интернат для престарелых и инвалидов»** | Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Усинский дом интернат для престарелых и инвалидов» | Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Усогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Княжпогостский дом интернат для престарелых и инвалидов» | Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Нижне - Одесский дом интернат для престарелых и инвалидов» |
| **I. Показатели, характеризующие Открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показате лей 1.1 - 1.2) | 1,9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1,9 | 1,6 | 1,6 |
| 1.1. | - на информационных стендах в помещении организации; | да/  нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. | - на официальных сайтах организации в сети "Интернет" | менее чем на 10% | 0 | 0,9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,9 | 0,6 | 0,6 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: |  | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показате лей 2.1 - 2.4) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2.1. | - телефона; | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2. | - электронной почты; | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.3. | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.4. | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,57 | 0,78 | 0,9 | 0,69 | 0,88 | 0,27 | 0,93 | 0,98 |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | оборудованы/ частично оборудованы/ не оборудованы | 1/ 0,5/ 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. | Время ожидания предоставления услуги. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,71 | 0,92 | 0,96 | 0,96 | 0,92 | 0,82 | 1 | 0,9 |
| 3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,94 | 0,96 | 0,96 | 0,88 | 0,86 | 0,8 | 0,93 | 0,92 |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: |  | Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показате лей 1.1 - 1.5) | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 1.1. | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | да/нет | 1/0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3. | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.4. | - сменных кресел-колясок; | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.5. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  | Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показате лей 2.1 - 2.5) | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2.1. | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | да/нет | 1/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | да/нет | 1/0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 2.3. | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.4. | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.5. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,5 | 0,88 | 0,98 | 0,78 | 0,66 | 0,68 | 0,93 | 1 |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,73 | 0,9 | 0,9 | 0,84 | 0,96 | 0,9 | 0,98 | 0,98 |
| 2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,48 | 0,96 | 0,94 | 0,84 | 0,9 | 0,84 | 0,96 | 0,9 |
| 3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,61 | 0,9 | 0,92 | 0,84 | 0,96 | 0,78 | 0,98 | 0,98 |
| **V. Показатели, характеризующие Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,63 | 0,92 | 0,82 | 0,76 | 0,82 | 0,64 | 0,89 | 0,88 |
| 2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,57 | 0,94 | 0,98 | 0,9 | 0,9 | 0,82 | 0,98 | 1 |
| 3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,55 | 0,94 | 0,96 | 0,88 | 0,9 | 0,84 | 1 | 0,82 |
|  | **Максимально возможный суммарный балл организации данного типа** | баллы |  | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 |
|  | **Суммарный балл организации** |  |  | 21,19 | 23,1 | 24,32 | 24,37 | 23,76 | 21,29 | 24,18 | 22,96 |
|  | **Распределение организаций по уровню качества оказания услуг (расчет в % относительно максимального суммарного балла)** | % |  | 78,5% | 85,6% | 90,1% | 90,3% | 88,0% | 78,9% | 89,6% | 85,0% |
|  | **Место в рейтинге организаций одного типа** | место |  | VIII | V | II | I | IV | VII | III | VI |
|  | **С учетом места расположения организации: Организация в городе Организация в сельской местности** | место |  | IV | II | II | I | III | IV | I | III |