

**Независимая оценка
качества условий оказания
услуг организациями,
включенными в реестр
поставщиков социальных
услуг Кировской области в
2022 году**

ООО «Академический центр»



- **Цель исследования** – сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания – поставщиками социальных услуг в Кировской области
- **Задачи исследования:**
 - изучение открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания Кировской области
 - оценка комфортности условий предоставления услуг
 - анализ доступности услуг для инвалидов
 - выявление мнения получателей социальных услуг о доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания
 - анализ удовлетворенности граждан условиями оказания услуг



Объект исследования

- организации, включенные в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области:
 - реабилитационные центры (3)
 - социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних (1)
 - комплексные центры социального обслуживания населения (16)
 - центр социальной помощи семье и детям (1)
 - комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий (1)
 - дома-интернаты для престарелых и инвалидов (3)
 - дома-интернаты (9)
 - детский дом-интернат (1)
 - негосударственные поставщики социальных услуг: общественные организации (2), автономные некоммерческие организации (2), индивидуальный предприниматель (1)



40 поставщиков социальных услуг

```
graph TD; A[40 поставщиков социальных услуг] --- B[Государственные поставщики социальных услуг (35)]; A --- C[Негосударственные поставщики социальных услуг (5)];
```

Государственные поставщики социальных услуг (35)

Негосударственные поставщики социальных услуг (5)

Методы сбора первичной информации

- Анализ информации, размещенной на сайтах www.socialkirov.ru, сайтах организаций
- Наблюдение (визуальный осмотр)
- Анализ документов
- Опрос (анкетирование)



Инструментарий исследования

- бланк оценки полноты представленной на стендах в помещении организации информации в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- бланк оценки полноты представленной на официальном сайте в сети «Интернет» информации об организации в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- бланк сводной оценки комфортности условий оказания услуг в помещениях организации
- анкета для опроса получателей социальных услуг
- бланк сводной оценки наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с организацией
- бланк сводной оценки доступности условий оказания услуг для инвалидов
- бланк сводной оценки организации социального обслуживания



Опрос получателей социальных услуг (их законных представителей)

- В выборочную совокупность включены не менее 40% от общегодовой численности получателей услуг в организации, но не более 600 человек в одной организации
- Всего в опросе приняли участие **8776** человек



Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

- максимум возможных баллов **100**
- полностью соблюдают требования к размещению обязательной информации на стендах в помещениях организации **23** поставщика социальных услуг, что составляет **57,5%**
- полностью соблюдают требования к размещению обязательной информации на сайтах в сети «Интернет» **22** организации, что составляет **55%**
- полностью соблюдаются требования к наличию и функционированию дистанционных способов взаимодействия **36** организациями, что составляет **90%**
- максимальный балл набрали **13** организаций
- в среднем по данному критерию оценка составила – **95,6** балла



Критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- максимум возможных баллов **100**
- полностью соблюдаются требования по наличию комфортных условий в 34 организациях, что составляет **85%**
- максимальный балл набрали **20** организаций
- в среднем по данному критерию оценка составила – **98,9** балла



Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

- максимум возможных баллов **100**
- полностью соблюдаются требования к доступности территорий и зданий организаций в 24 учреждениях, что составляет **60%**
- выполняются все условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, только в **5** организациях, что составляет **12,5%**
- максимальный балл набрали **16** организаций
- Средний показатель по данному критерию – **85,7** баллов



Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

- максимум возможных баллов **100**
- максимальный балл набрали **29** организаций, что составляет **72,5 %**
- Средний показатель по данному критерию – **98,9** баллов

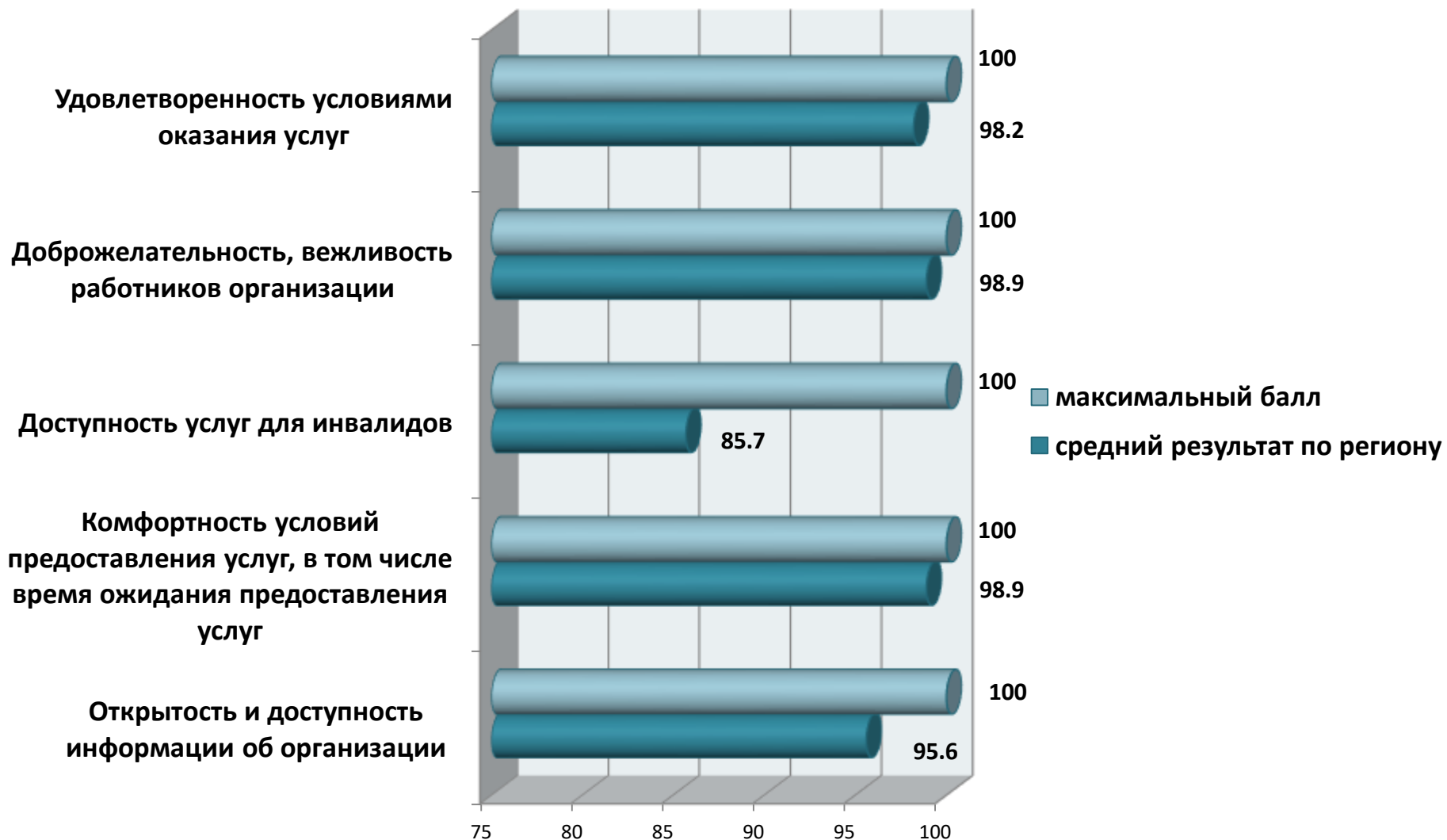


Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

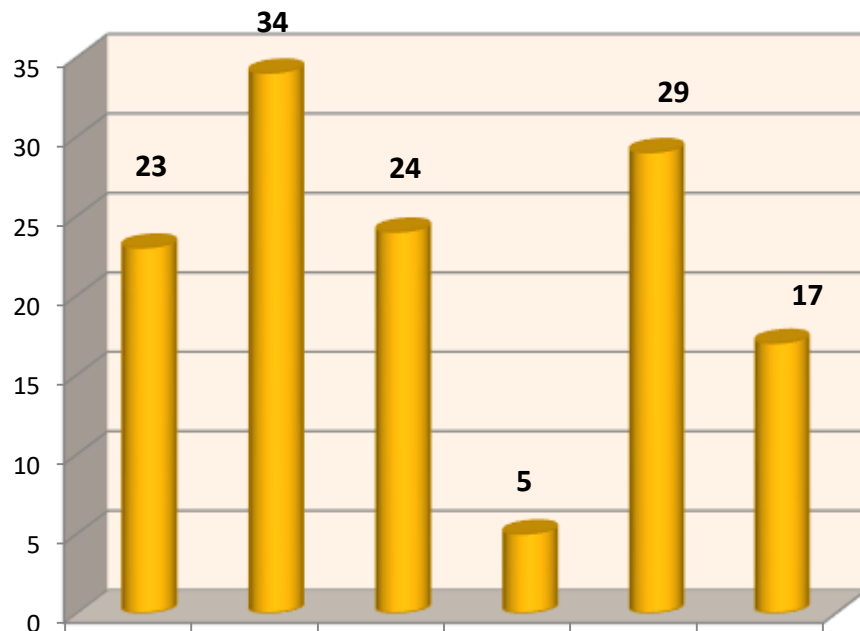
- максимум возможных баллов – **100**
- максимальный балл набрали **17** организаций , что составляет **42,5 %**
- средний показатель по данному критерию составил **98,2** балла



Средние показатели по основным критериям (баллы)



Количество организаций, набравших максимальное количество баллов по основным критериям



■ количество организаций, выполнивших полностью критерий, набравших максимум баллов

Открытость и доступность информации об организации

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе...

Доступность территорий и зданий

Доступность получения услуги

Доброжелательность, вежливость работников организации

Удовлетворенность условиями оказания услуг

Итоговая сумма баллов организаций

Наименование организации социального обслуживания населения	Итоговый балл (в ед.)	Место в рейтинге	Уровень качества оказания услуг
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Вятскополянском районе»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»	99	2	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»	99	2	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Омутнинском районе»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Оричевский комплексный центр социального обслуживания населения»	99	2	Высокий

Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»	99	2	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»	99	2	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»	99	2	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»	96	5	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»	93	7	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский дом-интернат»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский дом-интернат»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский дом-интернат»	98	3	Высокий

Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский детский дом-интернат «Родник»	92	8	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский дом-интернат»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский дом-интернат»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский дом-интернат»	98	3	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский дом-интернат»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский дом-интернат»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский дом-интернат»	99	2	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97	4	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98	3	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	89	9	Высокий

Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий»	93	7	Высокий
Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка»	88	10	Высокий
Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	1	Высокий
Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	94	6	Высокий
Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов «Дорогою добра» Кировской области	99	2	Высокий
Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация»	83	11	Высокий
Автономная некоммерческая организация «Центр по предоставлению социальных и общественно полезных услуг «Неваляшкин»	94	6	Высокий
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания и культурного развития и досуга для детей и взрослых «Развитие Плюс»	67	13	Средний
Индивидуальный предприниматель Смирнова Анастасия Алексеевна	69	12	Средний

Показатель оценки качества условий оказания услуг по отрасли «Социальное обслуживание населения» в Кировской области составил **95,4 балла** из 100
ВОЗМОЖНЫХ



Рекомендации по итогам сбора и обобщения информации

- 1) своевременно актуализировать информацию на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет»
- 2) обратить внимание на обеспечение равных комфортных и доступных условий предоставления услуг в территориальных отделах межрайонных комплексных центров социального обслуживания
- 3) продолжить работу по повышению доступности для инвалидов организаций социального обслуживания и предоставляемых ими услуг, а также улучшению материально-технического оснащения
- 4) провести работу по актуализации составов попечительских советов, локальных актов, регламентирующих их работу с последующим обновлением информации на официальных сайтах поставщиков социальных услуг
- 5) распространить опыт организаций – лидеров рейтинга по совершенствованию условий оказания социальных услуг
- 6) руководителям организаций – поставщиков изучить результаты опроса получателей социальных услуг и при необходимости принять меры по устранению замечаний и реализации предложений потребителей
- 7) провести учебу по процедуре независимой оценки для новых руководителей организаций социального обслуживания, а также негосударственных поставщиков социальных услуг



Благодарим за внимание!

