



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8929266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Республики Карелия

Тюмень, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.....	6
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	21
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	26

ВВЕДЕНИЕ

Для оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия было обследовано 10 организаций, все работы выполнены в соответствии с:

Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»;

Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России 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»;

Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

Федеральным законом от 28.12.2013 № [442-ФЗ](#) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг в организации;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность получателей качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

В качестве методов сбора информации для дальнейшей оценки выступали:

- Опрос получателей услуг;
- Контент анализ официальных сайтов;
- Изучение условий оказания услуг в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с объемом выборочной совокупности и составил 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек для каждой организации. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи

специализированного сервиса для проведения исследования общественного мнения «Тестограф» и лично в помещении организации.

Изучение условий оказания услуг в организациях проходило по средствам личного визита наблюдателя.

Результаты сбора первичной информации обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам, применяемым в исследовании, рассчитаны все необходимые значения показателей независимой оценки и составлен итоговый рейтинг организаций.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Учреждение	Объем выборочной совокупности, НОК
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	144
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№	Организация	Количество информационных объектов на стенде	Максимально возможный балл	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	Максимально возможный балл	Информативность сайта	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	18	18	100	17	17	100	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	19	19	100	17	17	100	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	17	17	100	17	17	100	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	19	19	100	17	17	100	100
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	18	18	100	17	17	100	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	18	18	100	17	17	100	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	17	17	100	17	17	100	100

8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	18	18	100	17	17	100	100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	18	18	100	17	17	100	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	18	18	100	17	17	100	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ» ***	нее*** Анкета или ссылка на	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	+	+	+	+	+	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	+	-	-	-	+	60
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	+	+	-	+	+	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	+	+	-	+	+	100
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	+	-	-	-	+	60
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	+	+	-	-	+	90
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	+	+	+	-	+	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	+	+	-	+	+	100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	+	+	+	-	-	90

10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	+	+	-	+	+	100
----	--	---	---	---	---	---	------------

**Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

***Часто задаваемые вопросы

****Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№	Организация	стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	29	28	96,6	17	17	100	98,3
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100	116	116	100	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	66	66	100	37	37	100	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	111	110	99,1	114	113	99,1	99,1
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	120	119	99,2	104	104	100	99,6
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	64	63	98,4	62	58	93,5	95,95
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	38	37	97,4	15	15	100	98,7
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	61	61	100	22	21	95,5	97,75

9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	69	69	100	42	41	97,6	98,8
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	146	145	99,3	137	135	98,5	98,9

	попечения родителей № 4»								0
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	+	+	+	+	+	+	+	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	+	+	+	+	+	+	+	100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	+	+	+	+	+	+	+	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.2

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32	32	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	144	141	97,9
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	131	97,8
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	87	96,7
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	76	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	83	98,8
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	74	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	174	98,3

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 2.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32	32	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	144	144	100
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	132	98,5
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	90	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	76	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	81	96,4
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	74	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	171	96,6

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.1

№	Организация	Оборудование входных групп пандуса-ми					Итоговый балл
		Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	+	+	+	+	+	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	+	+	+	+	+	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	+	+	+	+	+	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»*	+	+	+	-	+	80
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	+	+	+	+	+	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»*	+	+	+	-	+	80
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без	+	+	+	+	+	100

	попечения родителей № 5»*							0
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	+	+	+	+	+		100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	+	+	+	-	+		80
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»*	+	+	+	+	+		100

*Показатель рассчитан исходя из отсутствия территории для организации парковочной зоны.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.2

№	Организация	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	+	-	+	+	+		100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	+	-	+	+	+		100

3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	+	+	-	+	+	+	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	+	+	-	+	+	+	100
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	+	+	+	+	+	+	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	+	+	-	+	+	+	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	+	+	-	+	+	+	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	+	+	-	+	+	+	100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	+	+	-	+	+	+	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	+	+	-	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 3.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»*	0	0	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	59	59	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	17	16	94,1
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	15	15	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	14	14	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	8	7	87,5

8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	10	10	100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	3	3	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	20	20	100

* При отсутствии в организации лиц с ОВЗ, показатель рассчитывается по формуле: $K3 = (K1 * 0,6 + K2 * 0,4)$

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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 соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.1

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32	32	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	144	141	97,9
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	132	98,5
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	90	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	76	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	81	96,4
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	73	98,6
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	177	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.2

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32	32	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	144	142	98,6
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	134	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	90	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	76	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	83	98,8
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	73	98,6
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	175	98,9

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 4.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»*			100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	30	30	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	121	121	100
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	108	108	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	81	81	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	52	52	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	57	57	100
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	59	59	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	140	140	100

* Показатель рассчитан исходя из особенностей получателей услуг организации: $K3 = (K1+K2)/2$

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.1

№	Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»*			100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	144	138	95,8
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	130	97
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	83	92,2
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	72	94,7
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	77	91,7
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	74	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	164	92,7

* Показатель рассчитан исходя из особенностей получателей услуг организации: $K1 = (K2+K3)/2$

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.2

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32	32	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	144	135	93,8
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	132	98,5
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	87	96,7
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	59	77,6
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	80	95,2
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	74	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	171	96,6

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы по критерию 5.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32	32	100
2	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	116	116	100
3	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	72	72	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	144	141	97,9
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	134	134	100
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	90	90	100
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	76	76	100
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	84	82	97,6
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	74	74	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	177	174	98,3

Итоговые значения показателей независимой оценки

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5
			0,3	0,3	0,4		0,3	0,4	0,3		0,3	0,4	0,3		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5	
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.2.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.	
1	ГБУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,9	100	100	98,3	99,3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	ГБУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	97,6	100	60	100	88,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	ГБУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	97,1	100	100	99,1	99,6	100	97,9	100	99,2	80	100	94,1	92,2	97,9	98,6	100	98,6	95,8	93,8	97,9	96
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	96,9	100	60	99,6	87,8	100	97,8	98,5	98,7	100	100	100	100	98,5	100	100	99,4	97	98,5	100	98,8
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	97,0	100	90	95,95	95,4	100	96,7	100	98,7	80	100	100	94	100	100	100	100	92,2	96,7	100	97
7	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	97,9	100	100	98,7	99,5	100	100	100	100	100	100	87,5	96,3	100	100	100	100	94,7	77,6	100	93,9
8	ГБУ СО РК «Центр	98,2	100	100	97,75	99,1	100	98,8	96,4	98,4	100	100	100	100	96,4	98,8	100	98,1	91,7	95,2	97,6	95,4

	помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»																						
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	98,6	100	90	98,8	100	100	100	100	100	80	100	100	94	98,6	98,6	100	98,9	100	100	100	100	100
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	98,7	100	100	98,9	99,6	100	98,3	96,6	98,3	100	100	100	100	100	98,9	100	99,6	92,7	96,6	98,3	96,3	96,3

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 98,19

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Наименование организации	Недостатки
ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Сменное кресло-каляска.
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»*	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Сменное кресло-каляска.
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»*	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Сменное кресло-каляска.
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»*	Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

2) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов организации на предмет наличия способов обратной связи:

Наименование организации	Недостатки
ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	Отсутствует: Электронная почта, Электронные сервисы, Раздел "часто задаваемые вопросы"
ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	Отсутствуют: Электронные сервисы
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	Отсутствуют: Электронные сервисы
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	Отсутствует: Электронная почта, Электронные сервисы, Раздел "часто задаваемые вопросы"
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	Отсутствует: Электронные сервисы, раздел "часто задаваемые вопросы"
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	Отсутствует: Раздел "часто задаваемые вопросы"
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	Отсутствуют: Электронные сервисы
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	Отсутствует: Раздел "часто задаваемые вопросы", Анкета для выражения мнения или ссылка на нее
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	Отсутствуют: Электронные сервисы

Ранжированный итоговый рейтинг

№ п.п	Наименование организации	Итоговый балл по НОК
1	ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	100
2	ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,9
3	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	98,7
4	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»	98,6
5	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	98,2
6	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»	97,9
7	ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»	97,6
8	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	97,1
9	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	97,0
10	ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	96,9

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия, **итоговый балл отрасли составил 98,19 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

Наименование организации	Пожелания/рекомендации/отзывы
ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Обучение по ремонту обуви.
	Улучшение и разнообразие в питании. Путешествовать, посещать различные экскурсии.
	Разнообразие в еде
	Далеко магазин
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»	Желаю, чтобы было побольше места в помещении, где находится Центр
	Хотелось бы, чтобы у нас было побольше места.
	Маленькое помещение
	Помещения маленькие.
	хотелось бы современных условий для нахождения детей
	Для детей надо подобрать более просторное и комфортное помещение.
	Надо просторное помещение.
	В мкр Кайпа хотелось бы иметь свое помещение
	Хотелось бы свое помещение
	Побольше методической литературы
Хотелось бы что бы центр работал дольше по времени	

	Ребенок не всегда успевает посетить центр в Суоярви из-за графика работы
	хотелось бы больше помещение
	оснащение методической литературой
	В Суоярви хочется свое отдельное здание
	в Суоярви желательно данной организации находиться на первом этаже
	Увеличить площадь помещений.
	Свое помещение.
	Всё организовано на высоком уровне
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»	Необходимо привлечь к занятиям юристов
	Хотелось бы побольше таких мероприятий выездных экскурсий
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»	Если бы организация находилась в городе, было бы удобнее
	Не мешало бы на территории Центра детских комплексов
	Надо открыть филиал в черте города
	Территориально отдален Центр, что не очень удобно
	Отдаленность от центра города не всегда удобно
	Больше информации в интернете.
	приблизить к чертам города
	Больше информации о центре вне сети Интернет. Больше листовок, информация в газетах.
ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»	Помощь в организации транспорта.
	Приобретение транспорта в подразделение п.Калевала, для улучшения услуг
	Организация собственного транспорта для выездов специалистов в населенные пункты района.
	Необходимо дополнительное помещение для тематических занятий с детьми и родителями.
	Хотелось бы видеть современную обстановку, яркую игровую комнату
	Все устраивает, но можно было бы обновить мебель
	Желательно в Центре организовать работу групп с родителями и детьми и отдельно работу швейной мастерской, но помещение для групповых работ имеется одно.
	Нет места для занятий швейной мастерской.
	Приобрести транспорт, чтобы специалисты подразделения Калевалы могли своевременно выезжать в район
	Приобретение транспорта специалистам п. Калевала
	Увеличить время рабочего дня.
	Необходим психолог в данной организации.
	Хотелось бы обязательно иметь наличие психолога в Центре
	Больше спортивных и развлекательных мероприятий.
	Дополнительные кружки.
	Хотелось бы больше мест для детей с питанием
	Хотелось бы чтобы у центра была машина и они как можно чаще приезжали к нам в село.
	Мало места для групповых занятий
	Специалисты профессионально работают
ГБУ СО РК «Центр помощи	Что бы был бесплатные интернет роутеры

детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	Чтобы отделения работали в выходные дни
	Работать отделениям до 20.00 и в выходные
	Возможность помыться чтоб никто не заходил в ванну
ГБУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	Процедурный кабинет свой
	Процедурный кабинет
	Больше национальных Карельских артистов
	Больше финансирования