**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах   
организаций социальной сферы и информационных стендах организаций**

Оценка открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций проводилась на основании ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» и Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 №886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

Результаты оценки соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, представлены в **табл. 3**.

Степень соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций **97,8 балла** (из 100 возможных).

Результаты ниже 90 баллов по показателю соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям, получил ОБУСО «Ивановский КЦСОН».

**Таблица 3.** Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах организаций, *баллы*

| **№** | **Наименование учреждения** | **Сайт** | **Стенд** | **Значение П1.1** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ОБУСО «Вичугский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
| 2 | ОБУСО «Ивановский КЦСОН» | 66,7 | 100,0 | 81,6 |
| 3 | ОБУСО «Кинешемский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | ОБУСО «КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому муниципальному району» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | ОБУСО «Наволокский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
| 6 | ОБУСО «Палехский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
| 7 | ОБУСО «КЦСОН по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам» | 88,9 | 100,0 | 94,7 |
| 8 | ОБУСО «Родниковский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ОБУСО «КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным районам» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ОБУСО «Южский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
| 11 | ОБУСО «Юрьевецкий КЦСОН» | 94,4 | 100,0 | 94,7 |
| 12 | ОБУСО «ЦСО по Верхнеландеховскому и Пестяковскому муниципальным районам» | 94,4 | 100,0 | 94,7 |
| 13 | ОБУСО «Вичугский ЦСО» | 88,9 | 100,0 | 94,7 |
| 14 | ОБУСО «Заволжский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
| 15 | ОБУСО «Ильинский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | ОБУСО «Колобовский ЦСО» | 94,4 | 100,0 | 97,4 |
| 17 | ОБУСО «Комсомольский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
| 18 | ОБУСО «Лежневский ЦСО» | 83,3 | 100,0 | 89,5 |
| 19 | ОБУСО «Приволжский ЦСО» | 94,4 | 100,0 | 94,7 |
| 20 | ОБУСО «Савинский ЦСО» | 94,4 | 100,0 | 94,7 |
| 21 | ОБУСО «Фурмановский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22 | ОБУСО «Шуйский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 97,4 |
|  | **По совокупности учреждений** | **95,5** | **100,0** | **97,8** |

Значение показателя «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» определялось в соответствии с «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», в соответствии с которыми по 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов организации присваивается 100 баллов.

Результаты анализа обеспечения на официальных сайтах организаций наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг представлено в **табл. 4**. Во всех оцениваемых организациях имеются и функционируют от 3 до 4 дистанционных способов обратной связи.

**Таблица 4.** Обеспечение на официальном сайте организации наличия

и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, *баллы*

| **№** | **Наименование учреждения** | **Кол-во функционирующих способов** | **Значение П1.2.** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | ОБУСО «Вичугский КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 2 | ОБУСО «Ивановский КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 3 | ОБУСО «Кинешемский КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 4 | ОБУСО «КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому муниципальному району» | 3 | 90,0 |
| 5 | ОБУСО «Наволокский КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 6 | ОБУСО «Палехский КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 7 | ОБУСО «КЦСОН по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам» | 3 | 90,0 |
| 8 | ОБУСО «Родниковский КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 9 | ОБУСО «КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным районам» | 3 | 90,0 |
| 10 | ОБУСО «Южский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 11 | ОБУСО «Юрьевецкий КЦСОН» | 4 | 100,0 |
| 12 | ОБУСО «ЦСО по Верхнеландеховскому и Пестяковскому муниципальным районам» | 4 | 100,0 |
| 13 | ОБУСО «Вичугский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 14 | ОБУСО «Заволжский ЦСО» | 3 | 90,0 |
| 15 | ОБУСО «Ильинский ЦСО» | 3 | 90,0 |
| 16 | ОБУСО «Колобовский ЦСО» | 3 | 90,0 |
| 17 | ОБУСО «Комсомольский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 18 | ОБУСО «Лежневский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 19 | ОБУСО «Приволжский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 20 | ОБУСО «Савинский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 21 | ОБУСО «Фурмановский ЦСО» | 4 | 100,0 |
| 22 | ОБУСО «Шуйский ЦСО» | 4 | 100,0 |
|  | **По совокупности учреждений** | **–** | **97,1** |

**Результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг**

Информация о численности и составе выборочной совокупности респондентов по каждой организации социального обслуживания представлена в **Прил. 2, табл. 1.**

Результаты удовлетворенности граждан качеством отдельных условий оказания услуг по каждой организации социального обслуживания представлены в **табл. 5.**

Уровень удовлетворенности получателей качеством оказания услуг составляет по разным параметрам оценки от 75% до 100%.

**Таблица 5.** Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, *%*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Показатели** | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации на стендах** | **Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации на сайте** | **Своевременность  предоставления услуги** | **Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг** | **Удовлетворённость  доступностью услуг для инвалидов** | **Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт** | **Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих оказание услуги** | **Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников при дистанционном взаимодействии** | **Готовность рекомендовать организацию** | **Удовлетворённость графиком работы** | **Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг** |
| 1 | ОБУСО «Вичугский КЦСОН» | 100,0 | 98,0 | 99,5 | 99,5 | 99,3 | 99,8 | 99,8 | 99,7 | 99,9 | 99,8 | 100,0 |
| 2 | ОБУСО «Ивановский КЦСОН» | 100,0 | 97,5 | 100,0 | 100,0 | 98,2 | 99,1 | 100,0 | 99,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | ОБУСО «Кинешемский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | ОБУСО «КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому муниципальному району» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,4 | 99,4 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | ОБУСО «Наволокский КЦСОН» | 100,0 | 100,0 | 99,4 | 100,0 | 98,9 | 98,8 | 100,0 | 100,0 | 99,4 | 99,4 | 100,0 |
| 6 | ОБУСО «Палехский КЦСОН» | 98,8 | 98,5 | 97,7 | 98,8 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 98,4 | 100,0 | 98,8 | 100,0 |
| 7 | ОБУСО «КЦСОН по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,2 | 97,1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ОБУСО «Родниковский КЦСОН» | 100,0 | 96,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,4 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ОБУСО «КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным районам» | 100,0 | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ОБУСО «Южский ЦСО» | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ОБУСО «Юрьевецкий КЦСОН» | 100,0 | 99,0 | 99,5 | 100,0 | 75,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ОБУСО «ЦСО по Верхнеландеховскому и Пестяковскому муниципальным районам» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13 | ОБУСО «Вичугский ЦСО» | 100,0 | 88,9 | 100,0 | 100,0 | 97,4 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14 | ОБУСО «Заволжский ЦСО» | 98,4 | 100,0 | 98,1 | 98,1 | 98,8 | 98,1 | 99,0 | 100,0 | 98,6 | 99,0 | 99,5 |
| 15 | ОБУСО «Ильинский ЦСО» | 100,0 | 94,1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | ОБУСО «Колобовский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 17 | ОБУСО «Комсомольский ЦСО» | 100,0 | 97,5 | 100,0 | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 18 | ОБУСО «Лежневский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19 | ОБУСО «Приволжский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 20 | ОБУСО «Савинский ЦСО» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,8 | 100,0 | 100,0 | 98,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21 | ОБУСО «Фурмановский ЦСО» | 100,0 | 97,0 | 99,5 | 99,0 | 98,0 | 99,8 | 99,5 | 99,5 | 98,0 | 99,0 | 100,0 |
| 22 | ОБУСО «Шуйский ЦСО» | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 99,3 | 100,0 | 99,8 | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
|  | **По совокупности учреждений** | **99,8** | **98,4** | **99,7** | **99,6** | **98,1** | **99,8** | **99,8** | **99,7** | **99,8** | **99,8** | **100,0** |

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях   
социального обслуживания**

**Таблица 6.** Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания, *баллы*

| **№ п/п** | **Наименование**  **организации** | **Интегральное значение по совокупности общих критериев**  **в части показателей, характеризующих общие**  **критерии оценки** | **К1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации** | | | | **К2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | **К3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | **К4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | **К5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральное значение в части показателей,**  **характеризующих общий критерий оценки** | **Показатели** | | | **Интегральное значение в части показателей,**  **характеризующих общий критерий оценки** | **Показатели** | | | **Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки** | **Показатели** | | | **Интегральное значение в части показателей,**  **характеризующих общий критерий оценки** | **Показатели** | | | **Интегральное значение в части показателей,**  **характеризующих общий критерий оценки** | **Показатели** | | |
| **П.1.1.** | **П.1.2.** | **П.1.3.** | **П.2.1.** | **П.2.2.** | **П.2.3.** | **П.3.1.** | **П.3.2.** | **П.3.3.** | **П.4.1.** | **П.4.2.** | **П.4.3.** | **П.5.1.** | **П.5.2.** | **П.5.3.** |
| 1 | ОБУСО «Вичугский КЦСОН» | **98,6** | **99,6** | 100,0 | 100,0 | 99,0 | **99,7** | 100,0 | 99,5 | 99,5 | **93,8** | 80,0 | 100,0 | 99,3 | **99,8** | 99,8 | 99,8 | 99,7 | **99,9** | 99,9 | 99,8 | 100,0 |
| 2 | ОБУСО «Ивановский КЦСОН» | **92,7** | **94,5** | 83,3 | 100,0 | 98,8 | **94,0** | 80,0 | 100,0 | 100,0 | **75,5** | 20,0 | 100,0 | 98,2 | **99,5** | 99,1 | 100,0 | 99,5 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | ОБУСО «Кинешемский КЦСОН» | **100,0** | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | ОБУСО «КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому муниципальному району» | **99,3** | **97,0** | 100,0 | 90,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **99,5** | 99,4 | 99,4 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | ОБУСО «Наволокский КЦСОН» | **99,7** | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **99,8** | 100,0 | 99,4 | 100,0 | **99,7** | 100,0 | 100,0 | 98,9 | **99,5** | 98,8 | 100,0 | 100,0 | **99,7** | 99,4 | 99,4 | 100,0 |
| 6 | ОБУСО «Палехский КЦСОН» | **99,4** | **99,5** | 100,0 | 100,0 | 98,7 | **98,7** | 100,0 | 97,7 | 98,8 | **99,4** | 100,0 | 100,0 | 98,0 | **99,7** | 100,0 | 100,0 | 98,4 | **99,8** | 100,0 | 98,8 | 100,0 |
| 7 | ОБУСО «КЦСОН по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам» | **98,8** | **95,3** | 94,4 | 90,0 | 100,0 | **99,8** | 100,0 | 100,0 | 99,2 | **99,1** | 100,0 | 100,0 | 97,1 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ОБУСО «Родниковский КЦСОН» | **98,6** | **99,4** | 100,0 | 100,0 | 98,4 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **94,0** | 80,0 | 100,0 | 100,0 | **99,7** | 100,0 | 100,0 | 98,4 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ОБУСО «КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным районам» | **97,0** | **96,9** | 100,0 | 90,0 | 99,7 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **88,0** | 60,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ОБУСО «Южский ЦСО» | **99,9** | **99,9** | 100,0 | 100,0 | 99,7 | **99,8** | 100,0 | 100,0 | 99,3 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ОБУСО «Юрьевецкий КЦСОН» | **91,9** | **99,0** | 97,2 | 100,0 | 99,5 | **99,8** | 100,0 | 99,5 | 100,0 | **60,5** | 20,0 | 80,0 | 75,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ОБУСО «ЦСО по Верхнеландеховскому и Пестяковскому муниципальным районам» | **99,8** | **99,2** | 97,2 | 100,0 | 100,0 | **99,9** | 100,0 | 100,0 | 99,5 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13 | ОБУСО «Вичугский ЦСО» | **97,9** | **96,1** | 94,4 | 100,0 | 94,5 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **93,2** | 80,0 | 100,0 | 97,4 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14 | ОБУСО «Заволжский ЦСО» | **98,6** | **96,7** | 100,0 | 90,0 | 99,2 | **98,7** | 100,0 | 98,1 | 98,1 | **99,6** | 100,0 | 100,0 | 98,8 | **98,8** | 98,1 | 99,0 | 100,0 | **99,1** | 98,6 | 99,0 | 99,5 |
| 15 | ОБУСО «Ильинский ЦСО» | **99,2** | **95,8** | 100,0 | 90,0 | 97,1 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | ОБУСО «Колобовский ЦСО» | **95,6** | **96,2** | 97,2 | 90,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **82,0** | 40,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 17 | ОБУСО «Комсомольский ЦСО» | **99,8** | **99,5** | 100,0 | 100,0 | 98,8 | **99,8** | 100,0 | 100,0 | 99,3 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **99,8** | 100,0 | 100,0 | 99,1 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 18 | ОБУСО «Лежневский ЦСО» | **98,3** | **97,5** | 91,7 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **94,0** | 80,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19 | ОБУСО «Приволжский ЦСО» | **99,7** | **99,2** | 97,2 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **99,4** | 100,0 | 100,0 | 98,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 20 | ОБУСО «Савинский ЦСО» | **97,3** | **99,2** | 97,2 | 100,0 | 100,0 | **99,6** | 100,0 | 100,0 | 98,8 | **88,0** | 60,0 | 100,0 | 100,0 | **99,5** | 100,0 | 98,8 | 100,0 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21 | ОБУСО «Фурмановский ЦСО» | **99,4** | **99,4** | 100,0 | 100,0 | 98,5 | **99,5** | 100,0 | 99,5 | 99,0 | **99,4** | 100,0 | 100,0 | 98,0 | **99,6** | 99,8 | 99,5 | 99,5 | **99,2** | 98,0 | 99,0 | 100,0 |
| 22 | ОБУСО «Шуйский ЦСО» | **98,7** | **99,8** | 100,0 | 100,0 | 99,5 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **93,8** | 80,0 | 100,0 | 99,3 | **99,9** | 100,0 | 99,8 | 99,8 | **100,0** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
|  | **По совокупности учреждений** | **98,2** | **98,2** | **97,7** | **97,3** | **99,1** | **99,5** | **99,1** | **99,7** | **99,6** | **93,6** | **81,8** | **99,1** | **98,1** | **99,8** | **99,8** | **99,8** | **99,7** | **99,9** | **99,8** | **99,8** | **100,0** |