

Введение

В современных условиях независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования как получателей услуг, так и работников сферы социальной защиты населения о качестве условий предоставления услуг, которое обеспечивают организации, оказывающие такие услуги.

НОК представляет собой «оценочное исследование, базирующееся на единой методологии, основанной, в свою очередь, на единой системе критериев оценки, реализуемой с помощью смешанных стратегий, и касающееся определённого взаимосвязанного круга акторов. Акторы НОК, как и критерии оценки, определяются на законодательном уровне»¹.

До 2017 года включительно подходы к оценке качества ориентировались прежде всего на такое понятие, как «качество оказания услуг». С 2017 года законодательством РФ в рамках оценки качества предусмотрены отдельные процедуры, направленные на оценку результатов оказания услуг, а процедура независимой оценки концентрируется на вопросах оценки тех условий, в которых осуществляется оказание услуг.

Новая система оценки, в рамках которой применяется 5 критериев и 15 показателей, позволяет применять единые критерии для различных типов организаций социального обслуживания населения. Результаты оценки также сопоставимы с аналогичными результатами в других отраслях социальной сферы – культура, образование, социально-медицинская экспертиза, медицина.

При проведении независимой оценки качества, используются два подхода.

Квалиметрия - предполагает измерение параметров качества деятельности организаций на основании объективных оценок. Т.е. определяются параметры качества, процедура оценки подразумевает проведение наблюдений для оценки степени соответствия этим параметрам.

Оценка удовлетворённости - по ряду исследуемых параметров выявляется оценка удовлетворённости получателей социальных услуг. Величина показателя зависит от доли тех, кто даёт положительную оценку.

1 Дудченко Ольга Николаевна, Мыгиль Анна Владимировна Становление института независимой оценки качества: вопросы и перспективы развития // СНИСП. 2017. №1 (17). С. 70-88

Концепция исследования

Целевые установки исследования

Цель: Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Псковской области; достижение качества предоставления социальных услуг, соответствующих потребностям и ожиданиям получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

Объект исследования: организации социальной защиты Псковской области

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания Псковской области.

Операционализация понятий

Методика оценки качества условий оказания услуг основывается на 5 основных понятиях, каждому из которых соответствует критерий исследования.

1. **Информационная открытость и доступность** (содержание сайтов и информационных стендов организации, а также оценка этого содержания получателями услуг)

2. **Комфортность** (обеспечение организацией комфортных условий, время ожидания получения услуги, а также оценка комфортности условий получателями услуг).

3. **Доступность для инвалидов** (обеспечение доступа к объектам, возможность получения услуг лицами с ОВЗ наравне с другими, субъективная оценка доступности получателями услуг с ОВЗ).

4. **Вежливость и доброжелательность работников** (работников, обеспечивающих как первичный контакт, так и непосредственное оказание услуги оценка вежливости и доброжелательности дистанционных взаимодействий).

5. **Удовлетворённость** (удовлетворённость организационными условиями, условиями в целом, готовность рекомендовать организацию)

Каждый из критериев раскрывается через 3 показателя, которые представляют собой переменные.

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - информация соответствует требованиям к ней (доля количества)	0 баллов 1-100 баллов

	<p>информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет». 			<p>размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	
			<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p> <p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p>
<p>1.2.</p>	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). 	<p>30%</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса 	<p>- отсутствуют</p> <p>- один дистанционный способ взаимодействия</p> <p>- два дистанционных способа взаимодействия</p> <p>- три дистанционных способа взаимодействия</p> <p>- четыре дистанционных способа взаимодействия</p> <p>- пять и более дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>
<p>1.3.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о</p>	<p>доля получателей услуг,</p> <p>удовлетворенных</p>	<p>0-100 баллов</p>

	доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	
	Итого по критерию 1	100%			
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставлен				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов
				- наличие одного условия	10 баллов
				- наличие двух условий	20 баллов
				- наличие трех условий	40 баллов
				- наличие четырех условий	60 баллов
				- наличие пяти условий	80 баллов
- шесть и более условий	100 баллов				

			<p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50%	0 баллов
				- превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20%	10 баллов
				- превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20%	50 баллов
				- не превышает установленный ведомственный норматив	100 баллов
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	0-100 баллов

				получателей услуг, переведенных в баллы)	
	Итого по критерию 2	100%			
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	30%	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 официального 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов

	сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов
	Итого по критерию 3	100%			
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»				
4.1.	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).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от	0-100 баллов

	опрошенных получателей услуг).			общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов
	Итого по критерию 4	100%			
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1.	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).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	0-100 баллов

			опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
Итого по критерию 5	100%		

Анализ объекта исследования

Объект исследования охватывает 20 учреждений социального обслуживания Псковской области, и 19 из них являются организациями стационарного типа. Среди них можно выделить следующие типы организаций.

1. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов (ДИПИ) – дома, предназначенные для стационарного проживания пенсионеров по возрасту или инвалидности, которые утратили способность к самостоятельному проживанию.

2. Специальные дома-интернаты для престарелых и инвалидов – предназначены для постоянного проживания лиц, освободившихся из мест лишения свободы, которые утратили способность к самостоятельному проживанию.

3. Психоневрологические интернаты - предназначены для проживания лиц, имеющих психические заболевания.

4. Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей - предназначены для стационарного проживания детей, имеющих умственную отсталость.

5. Негосударственные организации

Учитывая разветвлённости сети организаций, их специализацию, мы выдвигаем следующую гипотезу исследования:

Уровень качества условий оказания услуг находится на очень высоком уровне и составляет более 80%.

Методика исследования

Выборка исследования

Перечень

организаций социального обслуживания, в отношении которых

проводится

независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году, и

число респондентов получателей услуг

№п/п	Организации социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания	Ф.И.О. директора, контактные телефоны, e-mail, адрес сайта	Количество респондентов для опроса (анкетирование)
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	180550, Псковская область, Псковский	Агапов Андрей Павлович тел/факс 8(8112)67-92-29, e-mail: torpni@rambler.ru, сайт: torpni.ru	23

		район, дер. Крипецкое-2		
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	180530, Псковская область, Псковский район, с. Середка, ул.Хоботова, д.32,	Коноваленко Игорь Львович тел. 8(8112) 671-190; e-mail: seredka@social.pskov.ru, сайт: internatseredka.ru	39
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	181318, Псковская область, Островский район, дер. Дарьино, пер. Садовый, д. 1	Васильев Михаил Николаевич тел/факс 8(81152)95352, e- mail: pni- ostrov@social.pskov.ru, сайт: dar-pni.ru	22
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	181015, Псковская область, Плюсский район, дер. Погорелово, ул. Центральная, д. 7	Кордилов Владимир Владимирович тел. 8 (81133)2-55-20; e-mail: specinternat2011@yandex.ru, сайт: plussa-internat.ru	28
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	181013, Псковская область, Плюсский район, пос. Заплюсье, ул. Пионерская, д. 10	Ченцов Геннадий Александрович тел. 8(81133)23-138, e-mail: domintplus@rambler.ru, сайт: plussa-pni.ru	24
6	ГБУСО «Новосельский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	181150, Псковская область, Струго- Красненский район, с. Новоселье, ул. Давыдова, д. 10	Васильева Юлия Валентиновна тел. 8(81132)5-71-22, e-mail: novdi-strugi@social.pskov.ru, сайт: soc.pskovedu.ru	15
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	182670, г. Дно, ул. Космонавтов, д. 82-а	Прокофьева Галина Ивановна, тел: 8(81135)25955; e-mail: pni- dno@social.pskov.ru, сайт: internatdno.ru	18
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	182683, Псковская область, Дновский район, дер. Морино, ул. Совхозная, д. 7	Пацукевич Екатерина Николаевна тел. 8(81135)23-453, e-mail: pni-morino@social.pskov.ru, сайт: internatmorino.ru	21
9	ГБУСО «Бельско- Устьенский детский	182632, Псковская	Ващенко Елена Николаевна	26

	дом-интернат для умственно отсталых детей»	область, Порховский район, дер. Бельское Устье	тел. (81134)26-451 (81134)26-449, e-mail: budetdom@social.pskov.ru; сайт: bddi.ru	
10	ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	181514, Псковская область, Печорский район, дер. Боброво	Степанов Александр Валерьевич тел.: 8(81148) 9-81-26, тел./факс (81148) 9-81-70, e-mail: bobrov-detdom@yandex.ru; сайт: http://bobrovddi.pskov.socinfo.ru	30
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	182150, Великолукский район, дер. Поречье, ул. Л.Чайкиной, д. 8	Козлова Татьяна Ивановна, тел. 8(81153)24268, e-mail: pni-vluki@social.pskov.ru; сайт: porechpi.ru	19
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182100, г. Великие Луки, ул. Фурманова, д. 67	Скригаловская Ольга Ивановна тел. 8(81153)64-40-0, e-mail: di-vluki@social.pskov.ru; сайт: domint-vluki.ru	146
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	182363, Псковская область, Опочецкий район, дер. Болгатово	Федоров Борис Анатольевич тел. 8(81138)9-51-39, e-mail: bpi-opochka@social.pskov.ru; сайт: internatbolgotovo.ru	74
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182330, г. Опочка, ул. Басковская, д. 50	Степанов Анатолий Аркадьевич тел. 8(81138) 2-20-01, e-mail: di-opochka@social.pskov.ru, сайт: domint-opochka.ru	180
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	182370, Псковская область, Красногородский район, дер. Саурово	Харьковский Сергей Викторович тел. 8 (81137)2-14-12, e-mail: pni-krasnogorodsk@social.pskov.ru, сайт: krasnogorodsk-pni.ru	136
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182910, Псковская область, Локнянский район, дер. Михайлов Погост	Анищенко Иван Петрович тел. 8(81139) 3-71-23, e-mail: sdipi-loknja@social.pskov.ru, сайт: mpogost.ru	23
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	182910, Псковская область, Локнянский	Тимошенкова Людмила Александровна тел. 8(81139)37142, e-mail: gbuso.lok.pni@yandex.ru	27

		район, дер. Старые Липы	сайт: lok-pni.ru	
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182924, Псковская область, Локнянский район, с. Подберезье, ул. Советская, д. 32	Козлова Татьяна Ивановна тел. 8(81139) 36138, 22348, e-mail: dipi-loknja@social.pskov.ru; сайт: guso-podber.ru	11
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	181292, Псковская область, Палкинский район, дер. Лещихино, д.1	Емельянов Олег Юрьевич тел. 8(81145)34362, e-mail: pni-pervomay@social.pskov.ru сайт: ППНИ.РФ	134
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	180002, Псковская область, г. Псков, ул. Яна Райниса, д. 56	Захарченко Дмитрий Александрович тел. 8(8112)74-35-24, e-mail: probo.me-and-you@yandex.ru, сайт: http://www.me-and-you.ru/	4

Методы исследования

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг (их законных представителей), анализ Интернет ресурсов.

Совокупность используемых методов позволит получить информацию о деятельности учреждений социального обслуживания по следующим:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальной услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Работы по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, будут отвечать следующим условиям:

- оценить работу каждой организации в соответствии с показателями, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

- провести анкетирование (опрос) получателей социальных услуг в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России № 675н. В Анкету могут вноситься изменения при согласовании с Заказчиком, вопросы в которой необходимы для конкретизации и (или) дополнения ранее

сформулированных вопросов с целью выявления и обобщения мнения получателей услуг;

- осуществить расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минтруда России № 675н, приказ Минтруда России № 391а, а также примерами 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, размещенными на сайте Минтруда России от 27.05.2019 (<https://mintrud.gov.ru>) (приложение 6 к настоящему Техническому заданию).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг Исполнителем должно применяться анкетирование и (или) интервьюирование. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания индивидуально согласно прилагаемому Перечню организаций социального обслуживания Псковской области. Общее количество респондентов составляет 1000 человек.

Будет осуществлён выездные мероприятия в каждую организацию социального обслуживания с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, а также проведение опроса получателей услуг удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг.

Исполнитель в течение десяти рабочих дней с даты заключения государственного контракта готовит и согласовывает с Заказчиком план-график проведения опроса (анкетирования) и посещения организаций социального обслуживания. Заказчик доводит данный план-график до организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Подготовка анкеты производится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (прилагаются).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания производится 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, 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».

Организация оператор готовит макет анкеты и согласовывает его с Заказчиком.

Анкетирование и интервьюирование будет проводиться лицами, имеющими специальную подготовку и опыт проведения социологических опросов.

План-график проведения исследования

Этапы	Содержание услуг	Результаты оказания услуг, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
1.Подготовительный этап	1.1. Определение методик и инструментария сбора первичной информации по каждому показателю, форм для регистрации первичной информации, анкет.	Программа проведения независимой оценки, включающая описание: методик и инструментария сбора первичной информации по каждому показателю; формы для регистрации первичной информации; формы анкеты;	Программа проведения независимой оценки оформляется с использованием текстового редактора Microsoft Word, шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, междустрочный интервал –	25 апреля

Этапы	Содержание услуг	Результаты оказания услуг, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
		сроки проведения каждого этапа; форму предоставления итоговой информации.	одинарный.	
2.Проведение сбора первичной информации	<p>2.1. Изучение информации об организации, размещенной в открытом доступе, в том числе сбор статистических данных.</p> <p>2.2. Сбор информации об организации в соответствии с показателями независимой оценки с выездом в организацию.</p> <p>2.3. Сбор фотоматериалов по критериям «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов» (не менее 3 фотографий по каждой организации).</p> <p>2.4. Проведение анкетирования (опросов).</p> <p>2.5. Формирование итоговых массивов данных, заполнение</p>	Итоговый массив данных по результатам независимой оценки	Оформляется в соответствии с формой, размещенной на едином портале - официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	15 июля

Этапы	Содержание услуг	Результаты оказания услуг, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
	<p>отчетных форм представления информации</p> <p>2.6. Подсчет общего количества баллов, набранных организациями по результатам независимой оценки.</p>			
<p>3. Анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания</p>	<p>3.1. Компьютерная обработка первичного массива данных.</p> <p>3.2. Подготовка итогового отчета</p> <p>3.3. Систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания.</p> <p>3.4. Предоставление предварительного итогового отчета, количественных результатов независимой оценки (баллы) по каждому показателю и критерию по каждой организации; сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.</p>	<p>Предварительные результаты проведения независимой оценки: предварительный текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке, количественные результаты независимой оценки (баллы) по каждому показателю и критерию; сформированные рейтинги и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания. Предварительные результаты предоставляются на</p>	<p>Требования к оформлению предварительных результатов аналогичны требованиям к Итоговому отчету, рейтингу и предложениям по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания. Итоговый отчет оформляется в соответствии со структурой отчета (приложение 4 к Техническому заданию). Итоговый отчет, рейтинги учреждений, предложения по улучшению качества работы оформляются с использованием таблиц и диаграмм, отражающих простые и сложные</p>	<p>Предварительные результаты проведения независимой оценки предоставляются Заказчику не позднее 15 августа 2021 года. Заказчик направляет замечания не позднее 7 календарных дней с момента получения предварительных результатов. Итоговые результаты предоставляются в срок до 31 августа 2021 года.</p>

Этапы	Содержание услуг	Результаты оказания услуг, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
	<p>3.6. Доработка с учетом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчета, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.</p> <p>3.6. Презентация результатов независимой оценки качества условий оказания услуг центрами социального обслуживания Псковской области на заседании общественного совета при Комитете по социальной защите Псковской области (в согласованное с Заказчиком время)</p>	<p>рассмотрение Заказчика.</p> <p>2. Итоговый текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке, в соответствии со структурой итогового отчета.</p> <p>3. Таблицы, отражающие количественные результаты (баллы) по критериям и показателям отдельно по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке, в соответствии с приложением 5 к Техническому заданию</p> <p>4. Рейтинг организаций социального обслуживания.</p> <p>5. Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев</p>	<p>распределения данных, фотоматериалы в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14 и должны содержать таблицы, содержащиеся в приложениях 5 и 6 к настоящему Техническому заданию</p>	

Этапы	Содержание услуг	Результаты оказания услуг, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
		независимой оценки качества.		

Анализ данных

Ввод данных осуществляется в системе, позволяющей сформировать электронную базу формата Ms Excel – массив исходных данных для последующего статистического анализа.

Исполнитель в срок до 31 августа 2021 года представляет Заказчику итоговый отчет, согласованный с Заказчиком, о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации на бумажном носителе (отчет предоставляется в сброшюрованном и пронумерованном виде с оглавлением и сопроводительным письмом с подписью руководителя Исполнителя и печатью) и в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещения на официальном сайте в сети «Интернет».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания должен соответствовать структуре итогового отчета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (приложение 4 к настоящему Техническому заданию) и содержать:

- перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов (приложение 5 к настоящему Техническому заданию);
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н (приложение 6 к настоящему Техническому заданию);
- основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций,

В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчета.

Первичные результаты

Параметры открытости и доступности информации на официальном сайте организации

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации		
		Число материалов на стендах организации (из 17)	Число материалов на официальном сайте организации (из 19)	Количество дистанционных способов взаимодействия
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	17	19	4
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	17	19	5
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	16	19	4
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	19	3
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	17	19	5
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	19	4
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	17	19	5
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	17	19	5
9	ГУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	17	19	5
10	ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	17	19	6
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	17	19	5
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	19	5
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	17	19	3
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	19	4

15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	17	19	5
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	19	3
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	12	19	2
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	19	4
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	17	19	5
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	16	17	2

1.1 Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации																	
	1) Информация о дате государственной регистрации	2) Информация об учредителе, учреждениях	3) Информация о местонахождении организации	4) Информация о режиме, графике работы, графике работы,	5) Информация о контактных телефонах и адресах э.п.	6) О руководителе, его заместителях,	8) о материально-техническом обеспечении	9) о формах социальных услуг (у)	10) о видах социальных услуг	11) о порядке и условиях предоставления услуг по	12) о численности сотрудников социальной службы	13) о количестве свободных мест	14) об объеме услуг за счет бюджетных ассигнований	15) о наличии лиц из	17) о правилах внутреннего распорядка	18) о наличии предписаний органов	19) информация о проведении НОК
психоневрологический интернат»																	
ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0
ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ПРОБО «Я и ТЫ»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1

1.2 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» на официальном сайте организации в сети «Интернет»

	1) Информац я о дате госуда рствен ной регист рации	2) Инфо рма ция об учре дите ле, учре дите лях орга низа ции	3) Инфо рма ция о мест е нахо жде ния орга низа ции	4) Инфо рма ция о реж име, граф ике рабо ты,	5) Инфо рма ция о конт актн ых теле фона х и об адре сах элек трон ной почт ы;	6) О руков одите ле, его замес тител ях, руков одите лях фили алов	7) о стр укт уре	8) о мате риал ьно- техн ичес ком обес пече нии	9) о ф ор м е ус лу г	10) о в да х ус л уг	11) о поряд ке и услов иях предо ставл ения услуг	12) о числ енно сти полу чател ей услуг по форм ам обсл ужив ания	13) о кол иче стве сво бод ных мес т	14) об объем е предос тавляе мых услуг за счет бюдже тных ассигн овани й	15) о нал ичи и лиц енз ии	16) о Фина нсово - хозяй ствен ной деят ельнос ти	17) о прав илах внут ренн его расп оряд ка, колл екти вном дого воре	18) о нали чий пред писан ий и отче тов об испо лнен ии	19) инф орма ция о пров еден ии неза виси мой оцен ки каче ства
ПРОБО «Я и ТЫ»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1

	2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	6. иной дистанционный способ взаимодействия
ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	1	1	1		1	
ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	
ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	1	1	1		1	
ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1			1	
ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	
ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1		1		1
ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	
ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	
ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	1		1	1
ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	
ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	

ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	1	1	1			
ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1		1	
ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	
ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1		1		
ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	1	1				
ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1		1	
ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	1	1	1		1	1
ПРОБО «Я и ТЫ»	1	1				

	3. Комфортность условий предоставления услуг Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.						
	1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организации,	3. доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5. санитарное состояние помещений организации	6. транспортная доступность	7. доступность записи на получение услуги
ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1
ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1

	Доступность услуг для инвалидов Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.				
	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел-колясок,	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	1	0	1	1	1
ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	0	0	0	1	1
ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	1	1	0	0	1
ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	0	1	1	1
ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1
ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	0	1	1
ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1
ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	1	0	1	1	1
ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	0	1	1
ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	0	1	1
ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1

	Доступность услуг для инвалидов Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.				
	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел-колясок,	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1
ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1
ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1
ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	1	0	1	1	1
ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1
ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1
ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	0	1	1
ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1
ПРОБО «Я и ТЫ»	1	1	1	1	1

	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:					
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненным и рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	на дому
ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	0	0	0	1	1	0
ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	0
ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0	0	0	1	1	0
ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1	0

	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:					
ГУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	0	1	1	1
ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	0	1	1	0
ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	1
ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	1	0	0	1	1	0
ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	0	1	1	0
ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	0
ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	0	1	1	0
ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	0
ПРОБО «Я и ТЫ»	0	0	0	1	1	1

Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые учреждения**– Количество организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг: **20 учреждений.**

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	23
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	39
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	22
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	28
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	24
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	15
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	18
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	21
9	ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	26
10	ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	30
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	19
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	146
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	74
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	180
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	136
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	23
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	27
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	11
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	134

20	ПРОБО «Я и ТЫ»	4
	ВСЕГО	1000

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации и на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт
ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации и на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт
ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат	100	100	100	100	100	100

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации и на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт
для умственно отсталых детей»						
ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100
ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100

Рейтинги организаций

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

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

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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 сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Общий средний балл составил 98, что соответствует максимальному значению. Разброс по организациям составил от 84 до 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100

7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
9	ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
10	ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	97	100	100	99
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	90	100	97
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	100	90	100	97
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	90	100	97
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	92	60	100	86
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	85	60	100	84
	среднее	99	95	100	98

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 99.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» все организации получили 95 баллов.

По показателю 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 сети «Интернет» организации получили в среднем 100 баллов.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

- ✓ ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»
- ✓ ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 100.

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100. В организациях обеспечены все условия комфортности.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 100.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 100.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг	Крит2
----------	-------------------------	--	-------

		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
9	ГУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
10	ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации:

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			КритЗ
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
9	ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	80	100	100	94
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	80	100	92
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	100	80	100	92
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	100	80	100	92
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	60	100	100	88
10	ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	80	80	100	86
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	80	100	86

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	60	100	84
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	60	100	84
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	100	60	100	84
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	60	80	100	80
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	60	100	78
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	80	60	100	78
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	80	60	100	78
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	80	60	100	78
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	80	60	100	78
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	60	60	100	72
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	80	40	100	70
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	40	100	70
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	40	60	100	66
	среднее	81	68	100	82

Средний балл по критерию составил 83. Разброс значений по организациям составил от 58 до 100 баллов.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 90 баллов.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 64 балла.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 100 баллов.

Наиболее высокую оценку получили организации:

- ГУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»

- ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
 - ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»
 - ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»
 - ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»
 - ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»
 - ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»
 - ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
 - ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»
 - ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ПРОБО «Я и ТЫ»

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию в средний балл составил 100.

По показателю «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 % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили в среднем 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
9	ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
10	ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 100.

Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.реком	5.2. П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.реком	5.2. П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
9	ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
10	ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации.

Общие результаты

Общий средний балл составил 95,9, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности условий, доброжелательности и вежливости, общей удовлетворённости (100 баллов), чуть более низкое значение приобретает критерий открытости и доступности информации (98 баллов).

Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (81,5 балла).



Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ✓ ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Данные по критериям оценки отражены в таблице:

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
9	ГУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	94	100	100	98,80	1
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	100	100	92	100	100	98,40	2
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97	100	92	100	100	97,80	3
10	ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	86	100	100	97,20	4-5
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	86	100	100	97,20	4-5
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	97	100	88	100	100	97,00	6
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	84	100	100	96,80	7-8
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	84	100	100	96,80	7-8
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	99	100	80	100	100	95,80	9
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	78	100	100	95,60	10-14
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	100	100	78	100	100	95,60	10-14
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	100	100	78	100	100	95,60	10-14
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	100	100	78	100	100	95,60	10-14
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	100	100	78	100	100	95,60	10-14
17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	84	100	92	100	100	95,20	15
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	100	100	72	100	100	94,40	16
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	100	100	70	100	100	94,00	17-18
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	86	100	84	100	100	94,00	17-18
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97	100	70	100	100	93,40	19
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	100	100	66	100	100	93,20	20

Выводы и рекомендации

Выводы

Общий средний балл составил 95,9, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности условий, доброжелательности и вежливости, общей удовлетворённости (100 баллов), чуть более низкое значение приобретает критерий открытости и доступности информации (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (84,1 балла).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ГБУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ГБУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»
- ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»
- ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»
- ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»
- ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»
- ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Рекомендации

Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

Условия для доступа инвалидов, включающие наличие:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

Также рекомендуется обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование аудио- и видеoinформации: световые табло, звуковые сигналы, аудио- видеoinформаторы, дополнительные средства навигации, тактильная плитка, контрастная разметка и т.д.

- дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля (в первую очередь дублируются элементы навигации - указатели, карты, названия кабинетов и т.д.)

– обеспечение возможности приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста при необходимости.

Инструментарий исследования

Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях		1. есть 0. нет

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
(или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1. есть 0. нет 99. нет деятельности, подлежащей лицензированию	1. есть 0. нет 99. нет деятельности, подлежащей лицензированию
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		1. есть 0. нет
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1. есть 0. нет 99. предписаний не выдавалось	1. есть 0. нет 99. предписаний не выдавалось
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
Всего		

2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

- абонентский номер телефона;	
-------------------------------	--

- адрес электронной почты;	
- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие)	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	
- наличие и понятность навигации внутри организации;	
- наличие и доступность питьевой воды;	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
- санитарное состояние помещений организации;	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	
ВСЕГО	

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
- наличие сменных кресел-колясок;	
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- 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 официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей	

территории;	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
	ВСЕГО

6. Предусмотрено ли в организации осуществление лицензируемых в соответствии с законодательством РФ видов деятельности?

1. Да	2. Нет
-------	--------

7. Имеются ли в организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания?

1. Да	2. Нет
-------	--------

8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:

--

**Анкета для опроса получателей услуг
о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да

2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да
2. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники)?

1. Да
2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники)?

1. Да
2. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да
2. Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)?

1. Да
2. Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да
2. Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

- Мужской
Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

План-график проведения исследования

№п/п	Организации социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания	Ф.И.О. директора, контактные телефоны, e-mail, адрес сайта	Даты выезда в организации
1	ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат»	180550, Псковская область, Псковский район, дер. Крипецкое-2	Агапов Андрей Павлович тел/факс 8(8112)67-92-29, e-mail: torpni@rambler.ru, сайт: torpni.ru	25 апреля-5 мая
2	ГБУСО «Середкинский психоневрологический интернат»	180530, Псковская область, Псковский район, с. Середка, ул.Хоботова, д.32,	Коноваленко Игорь Львович тел. 8(8112) 671-190; e-mail: seredka@social.pskov.ru, сайт: internatseredka.ru	25 апреля-5 мая
3	ГБУСО «Дарьинский психоневрологический интернат»	181318, Псковская область, Островский район, дер. Дарьино, пер. Садовый, д. 1	Васильев Михаил Николаевич тел/факс 8(81152)95352, e-mail: pni-ostrov@social.pskov.ru, сайт: dar-pni.ru	5 мая- 15 мая
4	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	181015, Псковская область, Плюсский район, дер. Погорелово, ул. Центральная, д. 7	Кордилов Владимир Владимирович тел. 8 (81133)2-55-20; e-mail: specinternat2011@yandex.ru, сайт: plussa-internat.ru	5 мая- 15 мая
5	ГАУСО «Плюсский психоневрологический интернат»	181013, Псковская область, Плюсский район, пос. Заплюсье, ул. Пионерская, д. 10	Ченцов Геннадий Александрович тел. 8(81133)23-138, e-mail: domintplus@rambler.ru, сайт: plussa-pni.ru	5 мая- 15 мая
6	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	181150, Псковская область, Струго-Красненский район, с. Новоселье, ул. Давыдова, д. 10	Васильева Юлия Валентиновна тел. 8(81132)5-71-22, e-mail: novdi-strugi@social.pskov.ru, сайт: soc.pskovedu.ru	15 мая-25 мая
7	ГБУСО «Дновский психоневрологический интернат»	182670, г. Дно, ул. Космонавтов, д. 82-а	Прокофьева Галина Ивановна, тел: 8(81135)25955; e-mail: pni-dno@social.pskov.ru, сайт: internatdno.ru	15 мая-25 мая
8	ГБУСО «Моринский психоневрологический интернат»	182683, Псковская область,	Пацукевич Екатерина Николаевна	15 мая-25 мая

		Дновский район, дер. Морино, ул. Совхозная, д. 7	тел. 8(81135)23-453, e-mail: pni-morino@social.pskov.ru, сайт: internatmorino.ru	
9	ГУСО «Бельско-Устьенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	182632, Псковская область, Порховский район, дер. Бельское Устье	Ващенко Елена Николаевна тел. (81134)26-451 (81134)26-449, e-mail: budetdom@social.pskov.ru; сайт: bddi.ru	15 мая-25 мая
10	ГУСО «Бобровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	181514, Псковская область, Печорский район, дер. Боброво	Степанов Александр Валерьевич тел.: 8(81148) 9-81-26, тел./факс (81148) 9-81-70, e-mail: bobrov-detdom@yandex.ru; сайт: http://bobrovddi.pskov.socinfo.ru	5 мая- 15 мая
11	ГБУСО «Пореченский психоневрологический интернат»	182150, Великолукский район, дер. Поречье, ул. Л.Чайкиной, д. 8	Козлова Татьяна Ивановна, тел. 8(81153)24268, e-mail: pni-vluki@social.pskov.ru; сайт: porechpi.ru	25 мая-5 июня
12	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182100, г. Великие Луки, ул. Фурманова, д. 67	Скригаловская Ольга Ивановна тел. 8(81153)64-40-0, e-mail: di-vluki@social.pskov.ru; сайт: domint-vluki.ru	25 мая-5 июня
13	ГБУСО «Болгатовский психоневрологический интернат»	182363, Псковская область, Опочецкий район, дер. Болгатово	Федоров Борис Анатольевич тел. 8(81138)9-51-39, e-mail: bpi-opochka@social.pskov.ru; сайт: internatbolgotovo.ru	5 июня – 15 июня
14	ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182330, г. Опочка, ул. Басковская, д. 50	Степанов Анатолий Аркадьевич тел. 8(81138) 2-20-01, e-mail: di-opochka@social.pskov.ru, сайт: domint-opochka.ru	5 июня – 15 июня
15	ГБУСО «Красногородский психоневрологический интернат»	182370, Псковская область, Красногородский район, дер. Саурово	Харьковский Сергей Викторович тел. 8 (81137)2-14-12, e-mail: pni-krasnogorodsk@social.pskov.ru, сайт: krasnogorodsk-pni.ru	5 июня – 15 июня
16	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182910, Псковская область, Локнянский район, дер. Михайлов Погост	Анищенко Иван Петрович тел. 8(81139) 3-71-23, e-mail: sdipi-loknja@social.pskov.ru, сайт: mpogost.ru	25 мая-5 июня

17	ГБУСО «Локнянский психоневрологический интернат»	182910, Псковская область, Локнянский район, дер. Старые Липы	Тимошенкова Людмила Александровна тел. 8(81139)37142, e-mail: gbuso.lok.pni@yandex.ru сайт: lok-pni.ru	25 мая-5 июня
18	ГБУСО «Подберезинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	182924, Псковская область, Локнянский район, с. Подберезье, ул. Советская, д. 32	Козлова Татьяна Ивановна тел. 8(81139) 36138, 22348, e-mail: dipi-loknja@social.pskov.ru; сайт: guso-podber.ru	25 мая-5 июня
19	ГБУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	181292, Псковская область, Палкинский район, дер. Лещихино, д.1	Емельянов Олег Юрьевич тел. 8(81145)34362, e-mail: pni-pervomay@social.pskov.ru сайт: ППНИ.РФ	1 мая- 15 мая
20	ПРОБО «Я и ТЫ»	180002, Псковская область, г. Псков, ул. Яна Райниса, д. 56	Захарченко Дмитрий Александрович тел. 8(8112)74-35-24, e-mail: probo.me-and-you@yandex.ru, сайт: http://www.me-and-you.ru/	25 апреля-5 мая