®

ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДЕНО:** |
| Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Федорова |
| М.П. |

**ОБОБЩЕННЫЙ ОТЧЕТ**

**по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Тульской области в 2021 году.**

Тула – 2021 г.

**Список исполнителей**

**Организация-оператор:**

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

**Руководитель:**

генеральный директор

ООО «ИМЦ «Статус» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Федорова

подпись, дата

специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Бочкин

подпись, дата

специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Домарева

подпись, дата

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ | 4 |
| II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ | 6 |
| III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК | 7 |
| 1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» | 7 |
| 2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» | 8 |
| 3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» | 9 |
| 4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 11 |
| 5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 11 |
| 6. Итоговое значение показателя оценки качества  условий оказания услуг | 12 |
| IV. ПРИЛОЖЕНИЯ | 18 |
| Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | 19 |
| Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций | 26 |
| Отчеты о выполненных работах по учреждениям: | 34 |
| Государственное учреждение Тульской области «Белевский психоневрологический интернат» | 45 |
| Государственное учреждение Тульской области «Веневский психоневрологический интернат» | 56 |
| Государственное учреждение Тульской области «Тульский психоневрологический интернат» | 67 |
| Государственное учреждение Тульской области «Кимовский психоневрологический интернат» | 78 |
| Государственное учреждение Тульской области «Северо-Агеевский психоневрологический интернат» | 89 |
| Государственное учреждение Тульской области «Красивский дом для пожилых «Забота» | 100 |
| Государственное учреждение Тульской области «Дубенский дом-интернат для пожилых и инвалидов» | 111 |
| Государственное учреждение Тульской области «Первомайский дом-интернат для пожилых и инвалидов» | 122 |
| Государственное учреждение Тульской области «Товарковский дом-интернат для пожилых и инвалидов» |  |

**I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области осуществлялась по показателям, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018 г.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области осуществлялась по показателям, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018 г.

Независимая оценка проводилась путем посещения организаций социального обслуживания, в случае наличия у организации двух помещений посещалось каждое из них.

Оценка таких параметров, как полнота, открытость и доступность информации на стенде, наличие комфортных условий оказания услуг, наличие условий доступности для инвалидов осуществлялась непосредственно в учреждении социального обслуживания. Оценка полноты, открытости и доступности информации на официальном сайте организации проводилась как непосредственно в учреждении, так и дистанционно. Оценка удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий осуществлялась методом опроса получателей во время посещения организации.

В ходе проверки было опрошено 1711 респондентов-получателей услуг организаций социального обслуживания Тульской области.

Полевой этап работ по независимой оценке качества проходил в период с 19.07.2021 г. по 13.08.2021 г.

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Перечень организаций социального обслуживания,**

**в отношении которых проводилась независимая оценка**

**качества условий оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование организации | Юридический адрес  организации, месторасположение  помещений организации | Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения в сети Интернет | Число  респондентов – получателей услуг, человек |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Белевский психоневрологический интернат» | Тульская область, г. Белев, ул. Спортивная, д. 29 | 8(48742)4-26-43  [pni.belev@tularegion.ru](mailto:pni.belev@tularegion.ru);  http://pni-belev.ru | 141 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Веневский психоневрологический интернат» | Тульская область, Веневский район, с. Щучье, ул. Центральная, д. 1 а | 8(48745)2-66-10  [pni.venev@tularegion.ru](mailto:pni.venev@tularegion.ru)  http://aleksincson.i-ed.ru/ | 48 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Тульский психоневрологический интернат» | Тульская область, Ленинский район,  д. Прудное, д. 100;  Тульская область, Ленинский район,  п. Торхово | 8(4872)77-31-17, 8(4872)72-22-44  [pni.tula@tularegion.ru](mailto:pni.tula@tularegion.ru)http://pnitula.ru | 162 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Кимовский психоневрологический интернат» | Тульская область, Кимовский район,  пос. Новольвовск | 8(48735) 3-72- 11 [pni.kimovsk@tularegion.ru](mailto:pni.kimovsk@tularegion.ru)  htpp:// kimovskiypni.ru | 136 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Северо-Агеевский психоневрологический интернат» | Тульская область, Суворовский район,  пос. Северо-Агеевский, ул. Ленина, д. 8;  Тульская область, Суворовский район,  пос.Северо-Агеевский, ул. Школьная, д. 6 | 8(48763) 4-31- 24, 8(48763) 4-31-31 di.ageevskoe@tularegion.ru  htpp:// sevagdom.ru | 190 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Красивский дом для пожилых «Забота» | Тульская область, Чернский район,  дер. Красивка,  ул. Центральная, д. 1 | 8(48756)5-01-11,  pni.krasivka@tularegion.ru;  http://krasivka.ru/ | 22 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Тульская область, Дубенский район,  пос. Дубна,  ул. Красноармейская,  д. 85 | 8(48732)2-20-15  [di.dubna@tularegion.ru](mailto:di.dubna@tularegion.ru);  http://dubna-zabota.ru | 125 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Тульская область, Щекинский район,  р.п. Первомайский,  ул. Пролетарская, д.1 | 8(48751) 6-32- 88  [di.pervomay@tularegion.ru](mailto:di.pervomay@tularegion.ru);  http:// www.dipervomay.ru / | 166 |
|  | Государственное учреждение Тульской области «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Тульская область, Богородицкий район,  пос. Товарковский, пер. Советский, 40 | 8(48761)9-16-29  [di. tovarkovo @tularegion.ru](mailto:di.pervomay@tularegion.ru);  http:// tdi-tovarkovo.ru/ | 182 |

Анализ информации, собранной для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области в 2020 году, проводился на основании информации, предоставляемой министерством труда и социальной защиты Тульской области, в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 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», а также справочными материалами для расчета показателей оценки качества.

**II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ**

Значения показателей и критериев, рассчитанные по результатам проведения работ по независимой оценке, приведены в таблице 2.

Таблица 2

**Значения показателей оценки качества условий оказания услуг**

**организациями социального обслуживания Тульской области**

| ё | Белевский ПНИ | Веневский ПНИ | Тульский ПНИ | Кимовский ПНИ | Северо-Агеевский ПНИ | Красивкий дом для пожилых «Забота» | Дубенский дом-интернат | Первомайский дом-интернат | Товарковский дом-интернат |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 90 | 0 |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого по критерию К1** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **99** | **100** | **100** |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 93 | 94 | 99 | 93 | 99 | 95 | 95 | 96 | 97 |
| **Итого по критерию К2** | **98** | **98** | **100** | **98** | **100** | **98** | **98** | **99** | **99** |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100 | 100 | 80 | 100 | 40 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100 | 100 | 80 | 60 | 100 | 100 | 60 | 100 | 80 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого по критерию К3** | **100** | **100** | **86** | **84** | **82** | **100** | **84** | **100** | **92** |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг | 100 | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| **Итого по критерию К4** | **100** | **100** | **100** | **99** | **100** | **100** | **99** | **100** | **100** |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 91 | 92 | 100 | 96 | 100 | 95 | 95 | 100 | 100 |
| **Итого по критерию К5** | **96** | **96** | **100** | **98** | **100** | **98** | **97** | **98** | **98** |
| **Итоговое значение показателя оценки качества S** | **99** | **99** | **97** | **96** | **96** | **99** | **95** | **99** | **98** |

**III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК**

1. **По критерию «Открытость и**

**доступность информации об организации»**

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 3.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | Белевский ПНИ | Веневский ПНИ | Тульский ПНИ | Кимовский ПНИ | Северо-Агеевский ПНИ | Красивкий дом для пожилых «Забота» | Дубенский дом-интернат | Первомайский дом-интернат | Товарковский дом-интернат |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого по критерию К1** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **99** | **100** | **100** |

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, позволяет сделать следующие выводы.

Во **всех учреждениях** информация размещена полностью.

Исключение составляет **Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов,** на сайте которого отсутствует информация:

* о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

**Дубенскому дому-интернат для престарелых и инвалидов** рекомендовано разместить на официальных сайтах недостающую информацию в соответствии с требованиями нормативных актов, а остальным учреждениям провести работу по выявлению пожеланий получателей услуг по содержанию информации, размещенной на стендах в помещении организации и на ее официальном сайте.

**Среднее значение критерия К1 по всем организациям – 100 баллов.**

**2. По критерию**

**«Комфортность условий предоставления услуг»**

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 4.

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | Белевский ПНИ | Веневский ПНИ | Тульский ПНИ | Кимовский ПНИ | Северо-Агеевский ПНИ | Красивкий дом для пожилых «Забота» | Дубенский дом-интернат | Первомайский дом-интернат | Товарковский дом-интернат |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 93 | 94 | 99 | 93 | 99 | 95 | 95 | 96 | 97 |
| **Итого по критерию К2** | **98** | **98** | **100** | **98** | **100** | **98** | **98** | **99** | **99** |

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» свидетельствует о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях показатели по данному критерию достигают очень высоких значений – от 98 до100 баллов.

Однако в некоторых учреждениях от респондентов прозвучали жалобы на **некомфортные условия проживания**. В частности:

* в **Дубенском доме-интернате для престарелых и инвалидов**  получатели услуг озвучили следующие жалобы: «сырость в здании»;

«тараканы», «течет крыша», «не работает лифт», «нет воды в бутылках», «не выдают санитарно-гигиенические принадлежности: зубные щетки, бритвы», «давно не обновлялся библиотечный фонд»;

* в **Кимовском психоневрологическом интернате**  респонденты высказали пожелания: «обеспечить комнаты электрическими розетками», «провести ремонт зданий, помещений; «благоустроить территорию»;
* в **Белевском психоневрологическом интернате** проживающие выразили пожелания: «оборудовать спортивную площадку (или спортзал)»; «отремонтировать дорогу в баню».

Учреждениям рекомендовано рассмотреть целесообразность и возможность учета пожеланий респондентов.

**Среднее значение критерия К2 по всем учреждениям –99 баллов.**

**3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 5.

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | Белевский ПНИ | Веневский ПНИ | Тульский ПНИ | Кимовский ПНИ | Северо-Агеевский ПНИ | Красивкий дом для пожилых «Забота» | Дубенский дом-интернат | Первомайский дом-интернат | Товарковский дом-интернат |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100 | 100 | 80 | 100 | 40 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100 | 100 | 80 | 60 | 100 | 100 | 60 | 100 | 80 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого по критерию К3** | **100** | **100** | **86** | **84** | **82** | **100** | **84** | **100** | **92** |

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» указывает на то, что в организациях обеспечение условий доступности для инвалидов находится на высоком уровне. В Белевском психоневрологическом-интернате, Веневском психоневрологическом интернате, Красивском доме для пожилых «Забота» и Первомайском доме-интернате условия доступности для инвалидов обеспечены полностью.

В других учреждениях в ходе проверки зафиксировано отсутствие следующих условий:

в **Тульском психоневрологическом интернате** (отделение в д. Прудное, д.100)**:**

* поручней, расширенных дверных проемов (есть только в административном корпусе);
* специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов);
* дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (есть только в административном корпусе);
* дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля (есть только в административном корпусе).

в **Кимовском психоневрологическом интернате:**

* дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

в **Северо-Агеевском психоневрологическом интернате:**

* входных групп, оборудованных пандусами (в отделении на ул. Пионерская, д.2);
* выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в отделении на ул. Школьная, д.6);
* адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в обоих отделениях);
* сменных кресел-колясок (отделении на ул. Школьная, д.6);
* специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в отделении на ул. Пионерская, д.2)

в **Дубенском доме-интернате для престарелых и инвалидов:**

* дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (есть только в административном корпусе);
* дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля (есть только в административном корпусе).

в **Товарковском доме-интернате для престарелых и инвалидов:**

* дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля кресел-колясок.

Несмотря на перечисленные выше недостатки, доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100% от числа респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. В **Дубенском доме-интернате для престарелых и инвалидов** респонденты пожаловались на давно неработающий лифт.

На основании недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов», выявленных в ходе осмотра зданий и помещений, учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда», а также возможность учета пожелания респондентов, высказанных в ходе опроса.

**Среднее значение критерия К3 по всем учреждениям – 92 балла.**

**4. По критерию «Доброжелательность**

**и вежливость работников организации»**

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | Белевский ПНИ | Веневский ПНИ | Тульский ПНИ | Кимовский ПНИ | Северо-Агеевский ПНИ | Красивкий дом для пожилых «Забота» | Дубенский дом-интернат | Первомайский дом-интернат | Товарковский дом-интернат |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг | 100 | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| **Итого по критерию К4** | **100** | **100** | **100** | **99** | **100** | **100** | **99** | **100** | **100** |

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: от 99 до100 баллов.

Жалоб со стороны респондентов не прозвучало.

**Среднее значение критерия К4 по всем учреждениям – 100 баллов.**

**5. По критерию**

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | Белевский ПНИ | Веневский ПНИ | Тульский ПНИ | Кимовский ПНИ | Северо-Агеевский ПНИ | Красивкий дом для пожилых «Забота» | Дубенский дом-интернат | Первомайский дом-интернат | Товарковский дом-интернат |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 91 | 92 | 100 | 96 | 100 | 95 | 95 | 100 | 100 |
| **Итого по критерию К5** | **96** | **96** | **100** | **98** | **100** | **98** | **97** | **98** | **98** |

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: у всех учреждений показатели по этому критерию составляют от 91 до 100 баллов.

Пожелания респондентов **по улучшению условий оказания услуг в организации в целом** сводятся, в основном, к просьбам улучшить питание.

**Среднее значение критерия К5 по всем учреждениям – 98 баллов.**

**6. Итоговое значение показателя оценки качества**

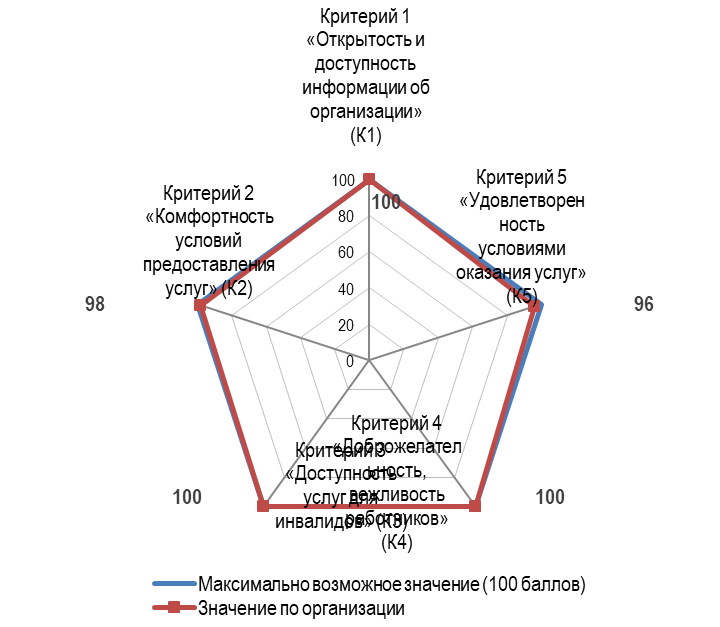
**условий оказания услуг**

Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому учреждению рассчитывались как среднее арифметическое соответствующих значений критериев К1, К2, К3, К4, К5.

Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

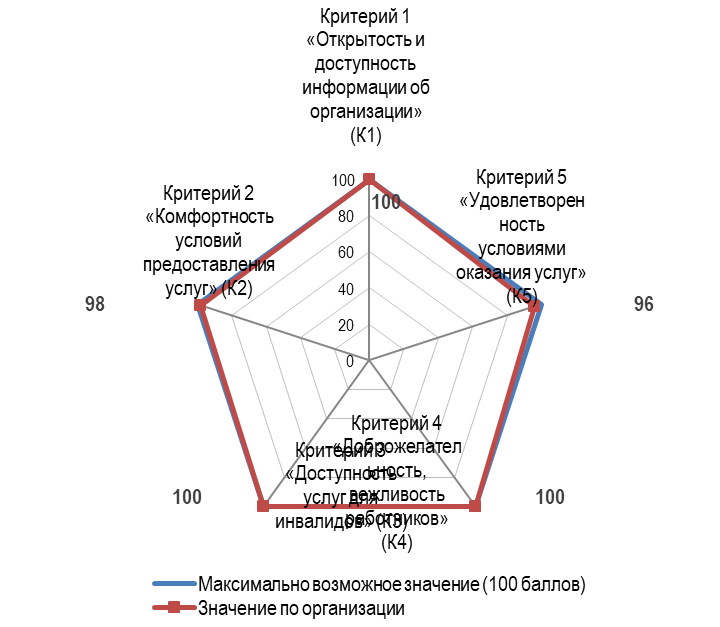
**Белевский ПНИ**

**S= 99 баллов**



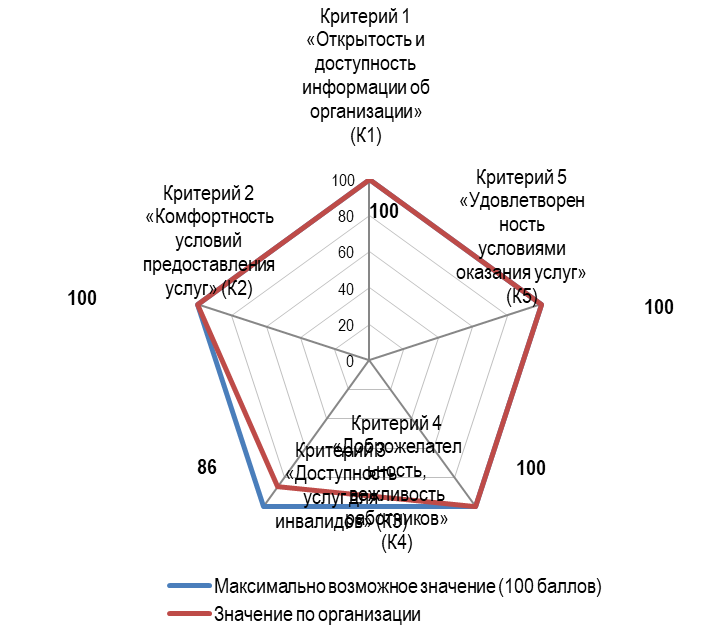
**Веневский ПНИ**

**S= 99 баллов**



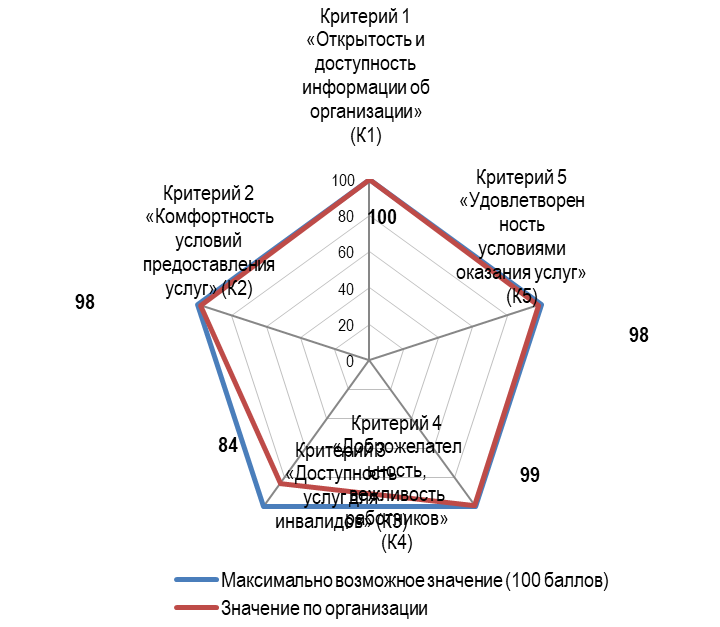
**Тульский ПНИ**

**S= 97 баллов**



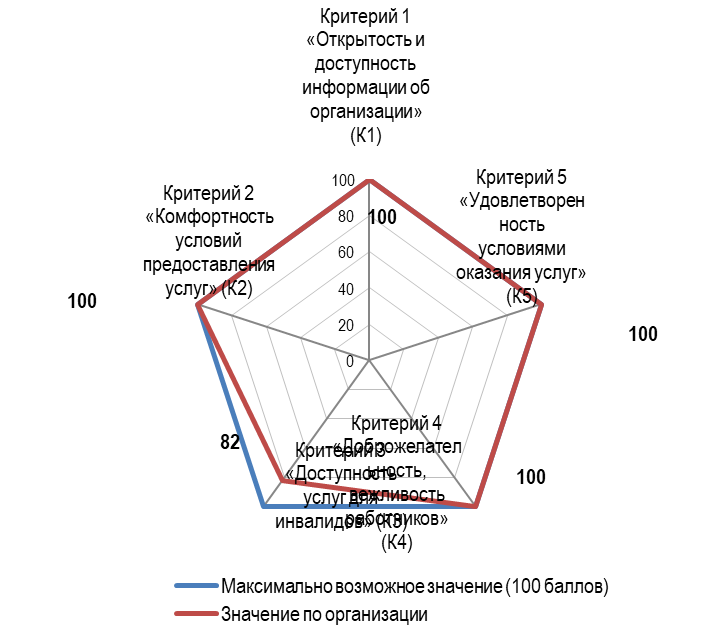
**Кимовский ПНИ**

**S= 96 баллов**



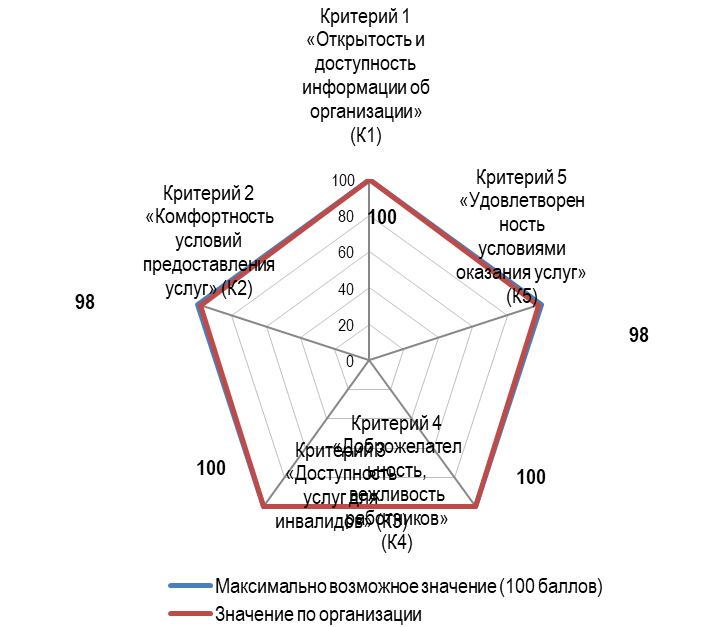
**Северо-Агеевский ПНИ**

**S= 96 баллов**



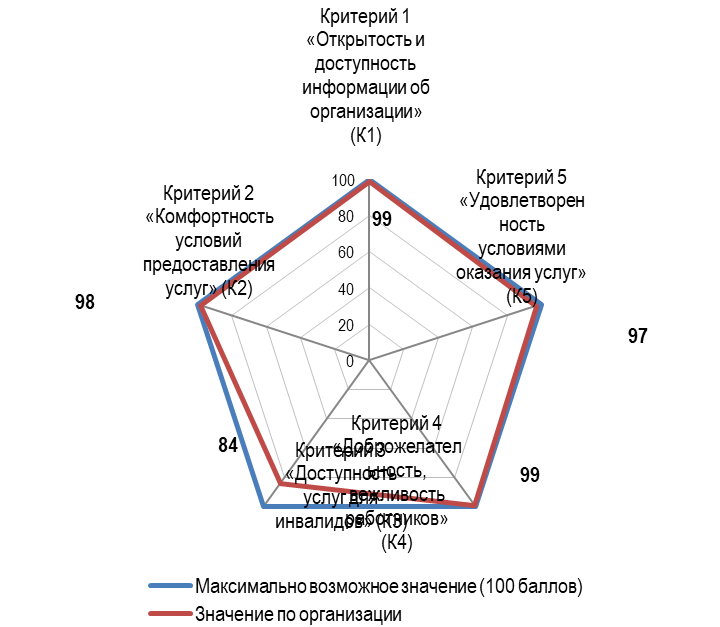
**Красивский дом для пожилых «Забота»**

**S= 99 баллов**



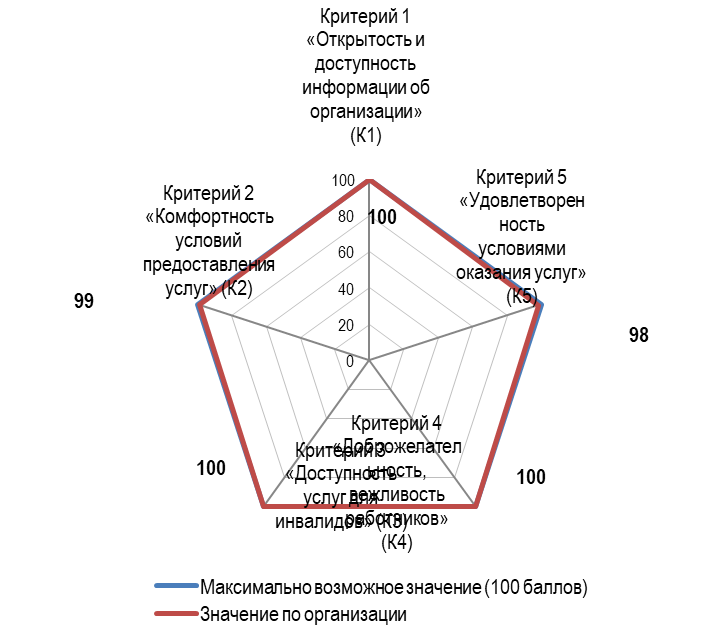
**Дубенский дом-интернат**

**S= 95 баллов**



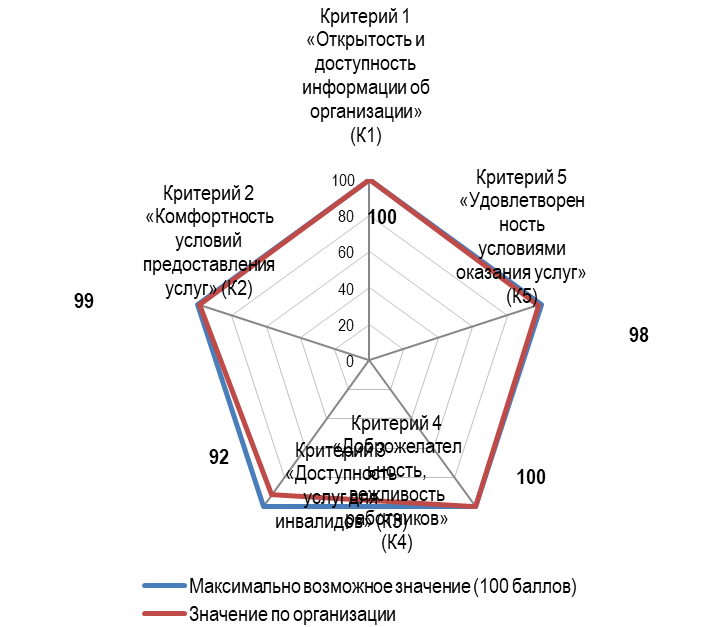
**Первомайский дом-интернат**

**S= 95 баллов**



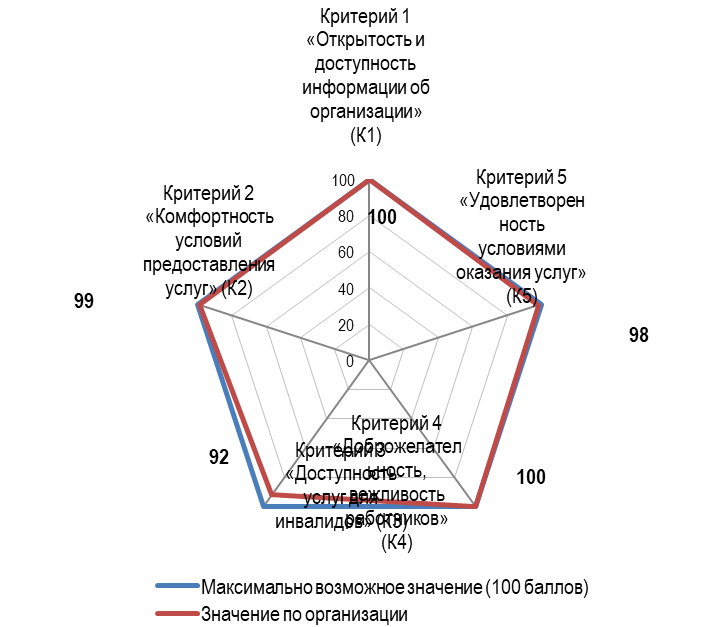
**Товарковский дом-интернат**

**S= 98 баллов**



**В целом по отрасли**

**SО= 98 баллов**



**ПРИЛОЖЕНИЯ**