

**Министру
труда и социальной защиты
Тульской области**

А. В. Филиппову

Уважаемый Андрей Владимирович!

В соответствии с нормами Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социальной защиты Тульской области рассмотрен отчет оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг 10-ью организациями социального обслуживания и разработаны предложения по улучшению их деятельности.

Общественный совет представляет предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка в 2018 году.

Приложение: на *25* л. в 1 экз.

Председатель Общественного совета



А.Ф. Новикова

Предложения

общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социальной защиты Тульской области по улучшению деятельности организаций, в отношении которых проведена независимая оценка в 2018 году

№ п/п	Показатели	Выявленные недостатки	Наименование организаций	Рекомендации
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет». 	Неполнота информации на официальных сайтах и стендах организаций.	<p>ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p>	<p>Разместить на официальных сайтах и стендах организаций информацию в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ (ст.13) и приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 88н.</p>

			<p>ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат».</p>	
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения 	<p>Не функционируют отдельные способы обратной связи («Часто задаваемые вопросы», выражение получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией).</p>	<p>ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический</p>	<p>Необходимо активизировать все способы обратной связи с получателями услуг. Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг в части выражения мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией.</p>

	<p>(жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>		<p>интернат». ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов». ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов». ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов». ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат».</p>	
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о</p>	<p>Неосведомленность отдельных проживающих в организациях о размещении информации о деятельности организаций на</p>	<p>Осведомлены: ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (90%).</p>	<p>Целесообразно проводить разъяснительную работу среди проживающих в</p>

	<p>деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>стендах и официальных сайтах организаций.</p>	<p>ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (85%); ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93%). ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат» (92%). ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат» (100%). ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (54% в п. Одоев, 93% в с. Николо-Жупань). ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (89%). ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический</p>	<p>организации граждан о возможности получения информации о деятельности организации на стендах организаций и на официальных сайтах организаций.</p>
--	--	--	--	--

			интернат» (82%). ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99% в п. Товарковский, 67% в п. Бегичевский). ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» (94% в п. Торхово, 85% в д. Прудное).	
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				
2.1.	Обеспечение в организации 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	Недостаточно комфортные условия для проживания граждан.	ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов». ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Товарковский	Целесообразно провести работу по благоустройству коридоров и холлов. Целесообразно провести работу по благоустройству зоны отдыха, прилегающей территории. Целесообразно провести

	<p>санитарно-гигиенических помещений организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.). 		<p>дом-интернат для престарелых и инвалидов» (п.Бегичевский).</p>	<p>ремонтные работы в помещении.</p>
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>В процессе проведения независимой оценки проживающими гражданами высказаны пожелания по улучшению комфортности проживания в организациях.</p>	<p>Удовлетворены: ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (93%).</p> <p>ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (95%).</p>	<p>Необходимо рассмотреть возможность и целесообразность удовлетворения пожеланий проживающих граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудовать спортплощадку на прилегающей территории, оснастить

			<p>ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (94%).</p>	<p>спортзал тренажерами и приобрести бильярдный стол;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудовать современную спортплощадку; - восстановить работу буфета; - организовывать выезды на транспорте дома-интерната в аптеку, магазин; - провести ремонт в жилых комнатах на 3-ем этаже;
			<p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат» (93%).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовать проведение гимнастики для проживающих; - провести ремонт жилых помещений; - благоустроить прилегающую территорию;
			<p>ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оборудовать спортплощадку, в том числе волейбольную; - укомплектовать

			инвалидов» (97%).	спортзал дополнительными тренажерами, спортивным инвентарем;
			ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97%).	- увеличить количество умывальников; - восстановить работу буфета; - организовывать выезды в спорткомплексы для проведения оздоровительных мероприятий;
			ГУ ТО « Тульский психоневрологический интернат» (84% в п. Торхово, 95% в д. Прудное).	в п. Торхово: - оборудовать зоны отдыха в мужском отделении телевизорами; - увеличить размеры порций при питании; - оборудовать спортзал тренажерами; оборудовать спортплощадку; в д. Прудное: - оборудовать спортплощадку; - уменьшить количество проживающих в одной

				комнате (проживающие в комнатах на 6 человек).
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. 	<p>Выявлена потребность в проведении работ по оборудованию помещений и прилегающих к организациям территорий в целях обеспечения доступности получения услуг для инвалидов.</p>	<p>ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p>	<p>Необходимо выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Необходимо выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов; - оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. <p>Необходимо выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов (в п. Одоев и в с. Николо-Жупань).</p>

			<p>ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат».</p>	<p>Необходимо выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Необходимо выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов в п. Бегичевский.</p> <p>Необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов (в п. торхово и д.Прудное); в д.Прудное: - установить пандусы в корпусах с перепадами высот; - установить поручни в помещениях, расширить дверные проемы; - оборудовать санитарные помещения для инвалидов.
--	--	--	---	---

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</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 для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов 	<p>Выявлена потребность в проведении работ по оборудованию помещений и прилегающих к организациям территорий в целях обеспечения доступности получения услуг для инвалидов.</p>	<p>ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат». ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов». ГУ ТО «Северо-</p>	<p>Целесообразно обеспечить условия доступности для инвалидов по слуху и зрению:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации; - дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех местах общественного пользования (столовая, актовый зал, душевые, туалеты и др.). <p>Целесообразно обеспечить условия доступности для инвалидов по слуху и зрению:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации; - дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным
------	--	---	--	--

	в помещениях организации и на прилегающей территории.		<p>Агеевский психоневрологический интернат».</p> <p>ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».</p> <p>ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат».</p>	<p>шрифтом Брайля во всех местах общественного пользования (столовая, актовый зал, душевые, туалеты и др.).</p> <p>Провести инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории в отношении 90 % работников организации (в 2019 году).</p>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).	Неудовлетворенность отдельных проживающих в организациях граждан доступностью услуг для инвалидов.	<p>Удовлетворены:</p> <p>ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (96%).</p> <p>ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (100%).</p> <p>ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (94%).</p> <p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический</p>	Целесообразно проводить мониторинги среди проживающих граждан по выявлению неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

			<p>интернат» (84%). ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат» (79%). ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93 % в с. Николо-Жупань, 100% в п. Одоев). ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100%). ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат» (86%). ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93% в п. Товарковский). ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» (94% в п. Торхово, 95% в</p>	
--	--	--	---	--

			д. Прудное).	
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Неудовлетворенность отдельных проживающих в организациях граждан доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Удовлетворены: ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (96%). ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (95%). ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97%). ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат» (98%). ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат» (100%). ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100%). ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых	Целесообразно проводить мониторинги среди проживающих граждан по выявлению неудовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организаций. Проводить разъяснительную работу среди работников организаций по соблюдению Кодекса этики.

			инвалидов» (96%). ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат (97%). ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат (94% в п. Торхово, 95% в д. Прудное).	
5. Показатели, характеризующие 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).	В процессе опроса не всеми проживающими гражданами высказана готовность рекомендовать организацию для проживания в случае необходимости.	Выразили готовность: ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (80%). ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (55%). ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (82%). ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат» (63%). ГУ ТО «Красивский психоневрологический	Целесообразно проводить мониторинг удовлетворенности условиями проживания граждан с последующим анализом.

			<p>интернат» (93%). ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93% в п. Одоев, 60% в с. Николо-Жупань). ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (89%). ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат» (31%). ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (91% в п. Товарковский, 60% в п. Бегичевский). ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» (61% в п. Торхово, 58% в д. Прудное).</p>	
--	--	--	---	--

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	В процессе опроса не всеми проживающими гражданами высказана удовлетворенность организационными условиями оказания услуг.	<p>Удовлетворены: ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (100%). ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (100%). ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98%). ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат» (93%). ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат» (100%). ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов (100%). ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (94%). ГУ ТО «Северо-Агеевский</p>	Целесообразно проводить мониторинг удовлетворенности организационными условиями оказания услуг с последующим анализом.
-----	---	---	---	--

			<p>психоневрологический интернат» (99%).</p> <p>ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100% в п. Товарковский, 93% в п. Бегичевский).</p> <p>ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» (100% в д. Прудное, 87% в п. Торхово).</p>	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	В процессе опроса не всеми проживающими гражданами высказана удовлетворенность в целом условиями оказания услуг.	<p>Удовлетворены:</p> <p>ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» (98%).</p> <p>ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат» (100%).</p> <p>ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98%).</p> <p>ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат» (97%).</p> <p>ГУ ТО «Красивский</p>	Целесообразно проводить мониторинг удовлетворенности условиями оказания услуг организацией с последующим анализом. Проводить разъяснительную работу по вопросам порядка и условий оказания услуг.

			<p>психоневрологический интернат» (100%). ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100%). ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (89%). ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат» (97%). ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100%). ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» (87% в п. Торхово, 100% в д. Прудное).</p>	
--	--	--	---	--

	с получателями услуг и их функционирование												
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	П _{уд} ^{откр}	93,1	75,8	89,8	93,7	90,7	87	91,8	81,1	100	81,3	
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	К¹	95,11	89,24	94,84	93,19	93,07	92,67	94,59	90,31	100	86,07	
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг													
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	П _{комф.ус}	100	100	100	100	100	100	80	100	100	100	
2.2	Время ожидания предоставления услуги ¹	-	97,2	100	98,35	98,9	98,2	97,5	86,65	94	100	96,5	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	П _{уд} ^{комф}	94,4	100	96,7	97,8	96,4	95	93,3	88	100	93	
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	К²	97,2	100	98,35	98,9	98,2	97,5	86,65	94	100	96,5	

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов													
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	П _{дост} ^{орг}	80	80	100	90	80	100	60	60	100	80	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	П _{дост} ^{услуг}	100	60	100	60	80	100	60	60	60	60	
Показатели оценки качества			ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат»	ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат»	ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат»	ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат»	ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»	ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат»	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	П _{уд} ^{дост}	94,2	95	100	93,5	96,2	100	83,6	69,6	78,6	86	
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для			К³	92,26	76,5	100	79,05	84,86	100	67,08	62,88	77,58	73,8

инвалидов»												
Показатели, характеризующие 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	П _{уд} ^{перв.ко}	96,7	100	94,4	96,7	96,4	95	98,3	84	100	96,5
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	П _{уд} ^{оказ.усл}	96,7	100	95,6	100	96,4	95	98,3	94	100	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ²	П _{уд} ^{вежл.др}	96,7	100	95	98,35	96,4	95	98,3	89	100	98,25
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной	К⁴	96,7	100	95	98,35	96,4	95	98,3	89	100	98,25

сферы»												
Показатели, характеризующие 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)	$P_{\text{реком}}$	82,2	76,7	88,9	85,6	80	55	63,3	60	93,3	31,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	$P_{\text{орг.усл.уд}}$	97,8	100	94,4	98,9	100	100	93,3	92	100	98,9
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	$P_{\text{уд}}$	97,8	100	98,9	100	98,2	100	96,7	92	100	96,5
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		K^5	93,12	93,01	95	95,46	93,1	86,5	86	82,4	97,99	77,45
Показатель оценки качества организации		S_n	94,88	91,75	96,64	92,99	93,13	94,33	86,52	83,72	95,11	86,41

¹ Показатель не применялся – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3);

² Показатель не применялся, при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» показатель (4.3) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (4.1 и 4.2)

Рейтинг
организаций социального обслуживания по результатам проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2018 году

№ п/п	Наименование организации	Общее количество баллов (из 100 баллов)
1	ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,64
2	ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»	95,11
3	ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,88
4	ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат»	94,33
5	ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат»	93,13
6	ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,99
7	ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,75
8	ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат»	86,52
9	ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат»	86,41
10	ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат»	83,72