

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области

_____ / _____
М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель
Чулкова Елена Петровна

_____ / _____
М.П.

**Независимая оценка
качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Самарской области**

Отчет

**о проведении независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания
Самарской области**

Самара, 2021

Оглавление

Введение	5
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания	24
Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации	24
Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	344
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	411
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	499
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	566
Итоговая оценка по результатам проведения независимой оценки учреждений социального обслуживания	644
ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	73
ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	73
ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».	74
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	76
ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».....	77
ГБУ СО «Сурдоцентр»	78
ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» ...	80
ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	81
БУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)».....	82
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	84
ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	85
ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».....	86
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	87
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	89
ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	91
ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».....	92

ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	93
ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних».....	95
ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)».....	96
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».....	97
ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».....	99
ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100
ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	101
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	102
ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)».....	104
ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	105
ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	107
ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»108	
ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	110
Приложение 1	1122
Систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания.....	11231
Основные рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	11232
Приложение 2	1366
Приложение 3	13939

Введение

Цель работы – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в отношении 29 организаций социального обслуживания населения Самарской области, в том числе в их территориальных отделениях, осуществляющих деятельность на территории Самарской области, с учетом критериев и показателей.

Задачи:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социального обслуживания населения, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.
2. Предоставление Заказчику и Общественному совету по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг организациями социального обслуживания населения Самарской области, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

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

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№ п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ на информационных стенах в помещении организации социального обслуживания; ➤ на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ электронной почты; ➤ электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
	<p>раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стенах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	<p>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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; ➤ достаточность гардеробов; ➤ санитарное состояние помещений организаций;

№ п/п	Показатели
	<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 и пр.).
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
3.1.	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: <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.
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <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; ➤ компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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	Показатели
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)), (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В рамках проведения НОК в 2021 году использовались следующие методы сбора информации:

1.Дистанционный мониторинг Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания на соответствие

информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2.Экспертная оценка

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшем обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Производилась фотофиксация.

3.Анализ документации организации

Сплошное обследование (мониторинг) содержания информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

4. Анализ официальных сайтов

Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

5.Анкетирование:

- **Онлайн-опрос.** Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме. (**Приложение 4**)
- **Телефонный опрос.**
- **Личный опрос** (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

6.Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Таблица 1. Выборка для анкетирования

(осуществлена согласно методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 № 675н, рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации)

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Норма анкет для организаций 40%	Несовершеннолетние/законные представители*	Пожилые	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	Семья, имеющая ребенка-инвалида	Семья, имеющая на попечении детей-сирот оставшихся без попечения родителей	Инвалиды**	Молодые инвалиды**	Иная категория
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	87 койко-мест	35	14	1						20
2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	24 койко-места	10	10							
3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	20 койко-мест	8	1							7
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	24 койко-места	10	6							4
5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	38 койко-мест	15	10							5
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	46 койко-мест	19	6							13
7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	51000 человек	600		12	285	77	50	32	3	141
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения	16 койко-мест	7	1							6

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Норма анкет для организаций 40%	Несовершеннолетние/законные представители*	Пожилые	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	Семья, имеющая ребенка-инвалида	Семья, имеющая на попечении детей-сирот оставшихся без попечения родителей	Инвалиды**	Молодые инвалиды**	Иная категория
	«Радуга»										
9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	35 койко-мест	14	4							10
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	65598 человек	600		204	37	51	83	50	45	130
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	47325 человек	600		205	10	23	71	117	23	151
12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» 134	122976 человек	600		175	54	34	134	58	16	129
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	124690 человек	600		112	83	134	102	43	37	89
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	27874 человека	600		174	61	42	107	44	30	142
15	ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	420 койко-мест	168		2				153	1	2
16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	292 койко-места	117		2				112	3	

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Норма анкет для организац ии 40%	Несовер- шенно-летние/ законные предста- вители*	Пожи- лые	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здравья	Семья, имеющая ребенка- инвалида	Семья, имеющая на попечении детей- сирот оставшихся без попечения родителей	Инвали- ды**	Молоды- е инвалид- ы**	Иная категория
17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	210 койко-мест	84		15				64	5	
18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96 койко-мест	38		6				32		
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	170 койко-мест	68		10				50	8	
20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом- интернат для умственно отсталых детей)»	155 койко-мест	62		10		12		7	31	2
21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	671 койко-место	269		30				238	1	
22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	358 койко-мест	143		10		26		85	20	2
23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	160 койко-мест	64		22				36	2	

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Норма анкет для организаций 40%	Несовершеннолетние/ законные представители*	Пожилые	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	Семья, имеющая ребенка-инвалида	Семья, имеющая на попечении детей-сирот оставшихся без попечения родителей	Инвалиды**	Молодые инвалиды**	Иная категория
24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	240 койко-мест	96		49				47		
25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	79 койко-мест	32		11				21		
26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	81 койко-место	33		15				17	1	
27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	30 койко-мест 35 человек (в полу-стационарной форме) 35 человек (в полу-стационарной форме) 30 человек (срочные социальные услуги)	52		20	4			21		7
28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	60 койко-мест	24			5	5		4	5	5
29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	40 человек	16			1			8	7	

* Анкетирование детей старше 7 лет проводится в форме беседы с ними в доступном и понятном формате в присутствии законного представителя несовершеннолетнего.

** При проведении анкетирования среди лиц, страдающих психическими расстройствами, учитываются их способности к коммуникации, социальному взаимодействию и поведению, степень заболевания.

Указанные методы сбора информации использовались для фиксации следующих показателей:

№ п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)		
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ на информационных стенах в помещении организации; ➤ на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации). 	<p>Экспертная оценка (дистанционно анализ сайта) Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; ➤ скриншоты сайтов организаций (учреждений). <p>Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; ➤ фото информационных стендов в помещении организации .
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"> ➤ электронной почты; ➤ электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)); ➤ получение консультации по оказываемым услугам и пр.). 	<p>Анализ официального сайта – заполненный бланк каждому способу обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ скриншоты страниц электронной почты организаций (учреждений); ➤ скриншоты электронных сервисов организаций (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам).
	<p>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>Экспертная оценка (дистанционно) ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ скриншоты страницы сайтов организаций (учреждений).
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа</p>	1) Анкетирование (по каждой организации)

№ п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	опрошенных получателей услуг).	
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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; ➤ достаточность гардеробов; ➤ санитарное состояние помещений организаций; ➤ транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); ➤ доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.). 	<p>1) Анкетирование (по каждой организации) 2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)</p> <p>Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; ➤ фото помещения организации.
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1) Анкетирование (по каждой организации)
	III. 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>1) Анкетирование (по каждой организации) 2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)</p> <p>Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; ➤ фото помещения организации.

№ п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
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; 	<p>1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; ➤ фото помещения организации.
3.3.	<p>компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; ➤ фото помещения организации.
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных следующими элементами доступной и комфортной среды, качеством обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - 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>1) Анкетирование (по каждой организации: опрос лиц, имеющих инвалидность)</p>
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	1) Анкетирование (по каждой

№ п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1) Анкетирование (по каждой организации)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1) Анкетирование (по каждой организации)
	V. 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 (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1) Анкетирование (по каждой организации)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1) Анкетирование (по каждой организации)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1) Анкетирование (по каждой организации)

Порядок расчета промежуточных и итоговых показателей производился 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Значения показателей

оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а)** для каждого показателя оценки качества;
- б)** по организации;
- в)** в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации*» ($\Pi_{\text{инф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «*Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*» ($\Pi_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы*» ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$), определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

$$\frac{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}}{\mathbf{Ч}_{общ}}$$

где

$\mathbf{У}_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы;

$\mathbf{У}_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\mathbf{Ч}_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

a) значение показателя оценки качества «*Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*» ($\Pi_{комф. усл}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{комф}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) Значение показателя оценки качества «*Время ожидания предоставления услуги*» ($\Pi_{ожид}$) определяется по формуле:

$$(C_{своевр}) = (U_{своевр}) / (\mathbf{Ч}_{общ}) \quad (2.2)$$

где: ($C_{своевр}$) Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)

- ($U_{своевр}$) число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно;

- ($\mathbf{Ч}_{общ}$) число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

в) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*» ($\Pi_{комф. уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{комф. уд} = \frac{U_{комф}}{\mathbf{Ч}_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{комф}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\mathbf{Ч}_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «*Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «*Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\Psi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\Psi_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первый контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы*» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$Y_{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

б) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы*» ($\Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*» ($\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*» ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($\Pi_{\text{орг. усл. уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг. усл. уд}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг. усл. уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\Psi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($\Pi_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\Psi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр. уд}}^n) \quad (6.1)$$

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi_{\text{комф. усл. уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф. уд}}^n) \quad (6.2)$$

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi_{\text{орг. дост. уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг. дост. уд}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост. уд}}^n) \quad (6.3)$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi_{\text{перв. конт. уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ. услуг. уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл. дист. уд}}^n) \quad (6.4)$$

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi_{\text{реком. уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг. усл. уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \quad (6.5)$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Проведение исследования качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания будут проведены в соответствии с общими критериями, установленным Федеральным законом от 28.12.2013

№ 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Результаты НОК:

- 1.** Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводилась НОК (бумажный носитель, в электронном виде).
- 2.** Аналитический отчет с приложениями:
 - а)** перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
 - б)** результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стенах в помещениях указанных организаций;
 - в)** результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
 - г)** значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
 - д)** основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в целом и в разрезе каждого показателя;

- е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций в целом по учреждениям и в разрезе каждого учреждения социального обслуживания.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стенах в помещении организации социального обслуживания;
- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (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);
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стенах в помещении организации социального обслуживания

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стенах в помещении организации социального обслуживания» проводилась на основании статьи 13 Федерального закона от 28.12. 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Согласно указанной статье на информационных стенах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

- постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам на официальный сайт организации должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Средний балл по показателю открытость и доступность информации (на стенах и сайте) составляет – 99,28 баллов. В целом по этому показателю практически все анализируемые организации имеют 100 баллов исключение составляют ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **97 баллов**, ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» - **94 балла**.

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

Оценивалось наличие следующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

1. абонентский номер телефона;
2. адрес электронной почты;
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
6. Иные способы дистанционной связи.

По этому показателю все рассматриваемые организации имеют **100 баллов**, соответственно средний балл по данному показателю – **100 баллов**.

Показатель 1.3 (Формула 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).

По данному показателю средний балл составляет **95,76**. Почти половина организаций (13) имеют по этому показателю **100 баллов**. Самый низкий показатель удовлетворенности у двух организаций - ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **80 баллов**.

В общем по критерию **Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания**, включающий в себя три вышеперечисленных показателя, средний балл составляет – 98.1. Наивысший уровень – 100 баллов – имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без

попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом». Наименьший балл – 92 балла имеют организации: ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания

№*	Наименование организации	Объем и соответствие информации на информ. Стендах и размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	99,00	100,00
29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,00	100,00	100,00	100,00

№*	Наименование организации	Объем и соответствие информации на информ. Стендах и размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,00	100,00	99,00	100,00
26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	98,00	99,00
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	100,00	100,00	97,00	99,00
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	94,00	100,00	100,00	98,00
20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100,00	100,00	94,00	98,00
12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	100,00	100,00	95,00	98,00
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	94,00	100,00	100,00	98,00

№*	Наименование организации	Объем и соответствие информации на информ. Стендах и размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100,00	100,00	96,00	98,00
7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100,00	100,00	95,00	98,00
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,00	100,00	96,00	98,00
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	92,00	97,00
24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	89,00	96,00
23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,00	100,00	92,00	96,00
18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	86,00	94,00
9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	94,00	100,00	89,00	94,00
27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100,00	100,00	80,00	92,00

<u>№*</u>	Наименование организации	Объем и соответствие информации на информ. Стендах и размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	80,00	92,00

* здесь и далее номер в таблице соответствует номеру по порядку в перечне организаций в приложении 1

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Показатель 2.1. Формула (2.1) Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг .

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- 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 организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

По этому показателю все организации имеют по **100 баллов**.

Показатель 2.2. Формула (2.2) Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Среднее значение по данному показателю составило 94,59 балла. По этому показателю 8 организаций имеют 100 баллов: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь». Наименьшие баллы имеют: ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **91 балл**, ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **86,46 балла**, ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» - **85 баллов**, ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»- **82 балла**.

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

В среднем значение анализируемого показателя составило – **96,24 балла**.

По этому показателю 8 организаций имеют **100 баллов**: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Солнечногорский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь». Наименьшие баллы имеют: ГБУ СО «Сурдоцентр» - **93,75 балла**, ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **93,75 балла**, ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» - **93 балла**, ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **81 балл**, ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **72,92 балла**.

По второму критерию «**Комфортность условий предоставления услуг**» средний балл составил – **97,40**.

По этому критерию 8 организаций имеют **100 баллов**: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Солнечногорский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь».

Наименьшие баллы имеют ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» - **94,05 балла**, ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» - **92,88 балла**, ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **90,60 балла**, ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **86,46 балла**.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Наименование организации	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,00	100,00	100,00	100,00
27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,00	100	100	100,00
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,00	100	100	100,00
15	ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100	100	100,00

№	Наименование организации	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,00	100	100	100,00
21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	99,63	99,81	99,81
22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	97,22	98,61	98,61
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,00	97	99	98,57
17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	96	98	98,21
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100,00	96	98	97,83

№	Наименование организации	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	95,59	98	97,79
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	100,00	95	98	97,67
20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100,00	95	98	97,58
2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	100,00	100	94	97,54
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,00	95	98	97,50
18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	95	97	97,44
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,00	100	94	97,40

№	Наименование организации	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100,00	95	97	97,25
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,00	100	93	97,20
29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100,00	93,75	96,88	96,88
23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	93,75	96,88	96,88
12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	100,00	93	96	96,33
5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	100	85	94,05
3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,00	100	82	92,88
16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	81	91	90,60

№	Наименование организации	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	72,92	86,46	86,46

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Показатель 3.1. Формула (3.1) Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.

Среднее значение по этому показателю – **63,45 баллов**. Максимальные **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный».

Наименьшее количество баллов у ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек» - **30 баллов**, ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» - **30 баллов**, ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом» - **20 баллов**, ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь» - **0 баллов**, ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» - **0 баллов**.

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

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие 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 для инвалидов по зрению;

Среднее значение по этому показателю – **74,48 балла**. Максимальные **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)».

Наименьшее количество баллов у ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **30 баллов**, ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **30 баллов**.

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

Среднее значение по этому показателю – **97,17 балла**. Максимальные **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)». ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования

Самарской области», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа», ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь».

Наименьшее количество баллов у ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **88 баллов**, ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **84 балла**, ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **79 баллов**.

По третьему критерию «**Доступность услуг для инвалидов**» среднее значение составило – **78,00 баллов**. Наибольшее значение - ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **100 баллов**, ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **99 баллов**, ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский» и ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» - **97 баллов**. Наименьшее количество баллов у: ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом» - **52 балла**, ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь» - **46 баллов**.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Наименование организации	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	96,00	99,00
24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	95,00	99,00
28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	90,00	100,00	100,00	97,00
27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	90,00	100,00	100,00	97,00
17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	80,00	100,00	98,00	93,00

№	Наименование организации	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,00	80,00	100,00	92,00
29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	80,00	100,00	92,00	92,00
5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	80,00	100,00	93,00	92,00
20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100,00	70,00	98,00	87,00
23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	60,00	90,00	100,00	84,00
12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	70,00	80,00	100,00	83,00
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	60,00	80,00	100,00	80,00

№	Наименование организации	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
15	ГБУ СО «Солнечногорский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	60,00	88,00	80,00
16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	60,00	84,00	79,00
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	40,00	90,00	100,00	78,00
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,00	40,00	100,00	76,00
2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	30,00	90,00	95,00	74,00
3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	40,00	80,00	100,00	74,00

№	Наименование организации	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	0,00	100,00	100,00	70,00
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	50,00	60,00	100,00	69,00
26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	70,00	30,00	100,00	63,00
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	30,00	60,00	100,00	63,00
21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	40,00	50,00	100,00	62,00
7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	0,00	80,00	100,00	62,00

№	Наименование организации	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	70,00	40,00	79,00	61,00
18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	40,00	40,00	100,00	58,00
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	20,00	40,00	100,00	52,00
9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	0,00	40,00	100,00	46,00

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Формула (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).

Среднее значение по этому показателю – **99,67 балла**. Максимальное значение **100 баллов** имеют большинство исследуемых организаций: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек».

Наименьшее количество баллов у ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» - **98,67 баллов**, ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **98,44 балла**, ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)» - **97,14 балла**.

Показатель 4.2. Формула (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).

Среднее значение по этому показателю – **99,72 балла**. Максимальное значение **100 баллов** имеют большинство исследуемых организаций: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа», ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек». Наименьшее количество баллов у ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» - **98,50 балла**, ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **98,44 балла**, ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» - **98,33 балла**.

Показатель 4.3. Формула (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 четвертому критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** среднее значение составило – **99,46 баллов**.

Наибольшее значение - **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», наименьшее значение у: ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» - **98,33 балла**, ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» - **98,30 балла**, ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)» - **98,29 балла**, ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек» - **98 баллов**, ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **97,81 балла**.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	100,00	100,00
29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,00	100,00	100,00	100,00

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,00	100,00	100,00	100,00
16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	100,00	100,00

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	99,63	99,93
15	ГБУ СО «Солнечнopolянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	99,40	99,88
24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	98,96	99,79
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	99,83	100,00	99,00	99,73
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	99,33	99,67	99,00	99,40
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	98,53	98,53	99,12
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	99,33	99,50	97,83	99,10

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	94,87	98,97
27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100,00	100,00	94,23	98,85
17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,81	98,81	98,81	98,81
12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	98,83	98,50	97,00	98,33
7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	98,67	98,33	97,50	98,30
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	97,14	100,00	97,14	98,29
2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	100,00	100,00	90,00	98,00
23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,44	98,44	95,31	97,81

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

Среднее значение по этому показателю – **99,29 балла**. Максимальное значение **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)», ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)». Наименьшие показатели у ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **96,88 баллов**, ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» - **96,67 баллов**, ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» - **96,15 баллов**.

Показатель 5.2. Формула (5.2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Среднее значение по этому показателю – **97,42 балла**. Максимальное значение **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения

«Радуга», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление». Наименьшие показатели у ГБУ СО «Сурдоцентр» - **93,75 балла**, ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» - **93,67 балла**, ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)» - **93,55 балла**, ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **70,83 балла**.

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

Среднее значение по этому показателю – **99,57 балла**. Максимальное значение **100 баллов** имеют следующие организации: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа», ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Высокинский

пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)», ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)», ГБУ СО «Сурдоцентр», ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» Наименьшие показатели у ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» - **98,08 балла**, ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» - **97,62 балла**, ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **96,88 балла**.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среднее значение составило – **99,05 баллов**. 10 организаций получили максимальные 100 баллов: ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский», ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга», ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный», ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек», ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь».

Наименьшее количество баллов по критерию 5 у ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **96,88 баллов** и ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - **94,17 баллов**.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	100,00	100,00	100,00	100,00

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,00	99,83	100,00	99,97
21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,63	100,00	100,00	99,89
22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	99,31	100,00	99,86

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
15	ГБУ СО «Солнечногорский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,40	100,00	100,00	99,82
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,53	100,00	100,00	99,56
16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	96,58	100,00	99,32
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	99,67	97,83	99,67	99,30
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,00	94,29	100,00	98,86
17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	97,62	98,81
29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100,00	93,75	100,00	98,75

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,44	97,44	100,00	98,72
20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100,00	93,55	100,00	98,71
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	99,17	97,17	99,00	98,68
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	98,67	97,17	99,17	98,62
27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	96,15	100,00	98,08	97,88
7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	96,67	96,83	98,33	97,53
12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	97,17	93,67	98,67	97,22

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,88	96,88	96,88	96,88
24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	70,83	100,00	94,17

Итоговая оценка по результатам проведения независимой оценки учреждений социального обслуживания

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области составил **94,40** баллов, что свидетельствует о достаточно высоком уровне качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Наиболее высокие показатели выявлены по критериям **«Доброжелательность, вежливость работников социальной организации»** - средний балл по этому критерию составил **99,46** и **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** - средний балл составил – **99,05**. По данным критериям почти все организации набрали высокие баллы независимой оценки качества условий оказания услуг.

В то же время можно выделить несколько проблем в деятельности организаций:

По критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** средний балл составил – **98,10**.

Понижение значения критерия произошло за счет показателя удовлетворенности открытостью и доступностью информации, которое возникло вследствие следующих факторов:

- 1)** Сложный поиск и недостаточно понятное структурирование информации на стенах и сайтах организаций.
- 2)** Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций.

По критерию **«доброжелательность, вежливость работников»** средний балл составил – **97,40**.

Понижение значения критерия произошло за счет показателей **«Время ожидания предоставления услуги»** и **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»**, которое возникло вследствие следующих факторов:

- 1)** Недостаточно комфортные условия для оказания услуг. По отношению к некоторым объектам есть пожелания улучшить комфортность условий предоставления услуг, в частности обеспечить наличие понятной навигации внутри помещения, оборудовать комфортную зону отдыха, обеспечить транспортную доступность и наличие парковки.
- 2)** По мнению опрошенных услуги не всегда оказываются своевременно.

Самая низкая оценка – **78,0** баллов - зафиксирована по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**. Существенное влияние на результат по данному критерию оказали достаточно низкие оценки по показателям **«оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** (63,45 баллов) и **«обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** (74,48 баллов). Основные проблемы в организациях по данным показателям, это отсутствие или недостаточность:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов в помещениях организаций;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
- в некоторых организациях – отсутствие сменных кресел- колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствие сурдопереводчика.

Однако получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (97,17 баллов).

Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций социального обслуживания, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными направлениями, требующими улучшения, являются:

- открытость и доступность информации на сайтах и стендах организаций, обеспечение ее соответствия требованиям нормативно-правовых актов;
- повышение уровня доступности организации для инвалидов;
- повышение уровня комфортности оказания услуг.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в общем рейтинге лидирующую позицию (**100 баллов**) заняла организация ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

На последнем месте рейтинга (**88,00 баллов**) находится У СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь».

Рейтинг учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества

Рей- тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
1	25	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2	28	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,00	100,00	97,00	100,00	100,00	99,40
3	22	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,00	98,61	99,00	100,00	99,86	99,30
4	8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	98,00	100,00	92,00	100,00	100,00	98,00

Рей-тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
5	17	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	98,21	93,00	98,81	98,81	97,80
6	29	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100,00	96,88	92,00	100,00	98,75	97,50
7	5	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	94,05	92,00	100,00	100,00	97,20
8	27	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	92,00	100,00	97,00	98,85	97,88	97,10
9	20	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	98,00	97,58	87,00	100,00	98,71	96,30

Рей-тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
10	10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,00	100,00	80,00	100,00	99,97	96,00
11	15	ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	100,00	80,00	99,88	99,82	95,90
12	24	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,00	86,46	99,00	99,79	94,17	95,10
13	12	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	98,00	96,33	83,00	98,33	97,22	94,60
14	13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	99,00	97,67	78,00	99,10	98,68	94,50

Рей-тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
15	4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	98,00	97,40	76,00	100,00	100,00	94,30
15	23	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,00	96,88	84,00	97,81	96,88	94,30
16	2	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	100,00	97,54	74,00	98,00	100,00	93,90
17	3	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,00	92,88	74,00	100,00	100,00	93,40

Рей-тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
18	1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,00	98,57	70,00	98,29	98,86	93,10
19	11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	98,00	97,83	69,00	99,73	99,30	92,80
20	26	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,00	100,00	63,00	100,00	100,00	92,60
21	21	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100,00	99,81	62,00	99,93	99,89	92,30
22	16	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	92,00	90,60	79,00	100,00	99,32	92,20

Рей-тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
23	14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	98,00	97,50	63,00	99,40	98,62	91,30
24	19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,00	97,79	61,00	99,12	99,56	90,90
25	7	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	98,00	97,25	62,00	98,30	97,53	90,60
26	6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,00	97,20	52,00	100,00	100,00	89,80
27	18	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	94,00	97,44	58,00	98,97	98,72	89,40

Рей-тинг	№	Наименование организации	K ¹ Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	K ² Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	K ³ Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	K ⁴ Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	K ⁵ Критерий 5: удовлетворён- ность условиями оказания услуг	Общий балл
28	9	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	94,00	100,00	46,00	100,00	100,00	88,00

ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Данная организация – лидер рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области и имеет максимальные 100 баллов по всем критериям оценки.

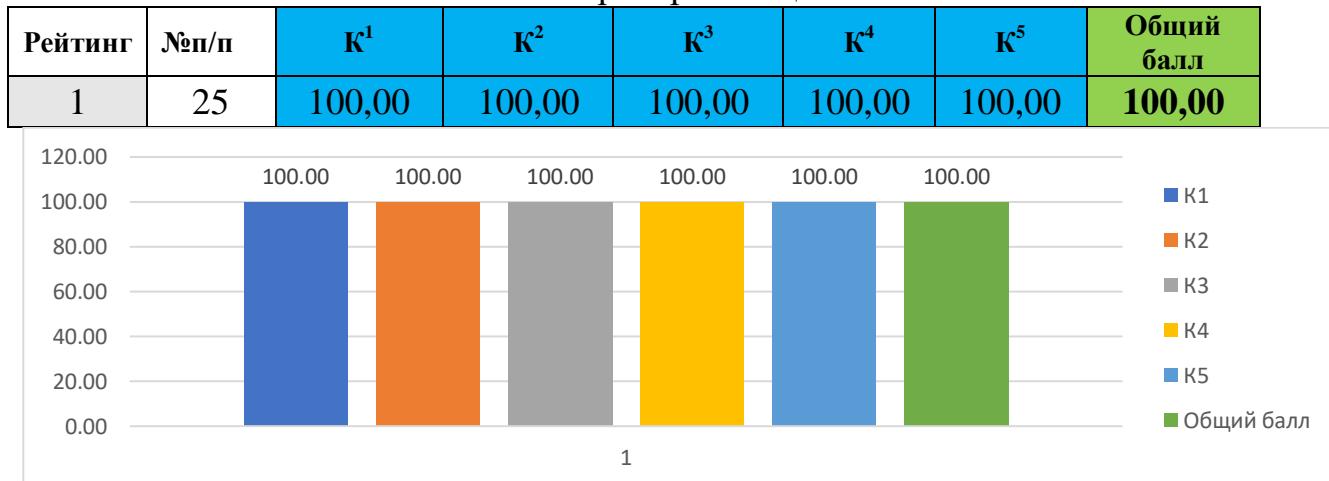


Рис. 1 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»

Данная организация – имеет 99,40 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
2	28	100,00	100,00	97,00	100,00	100,00	99,40

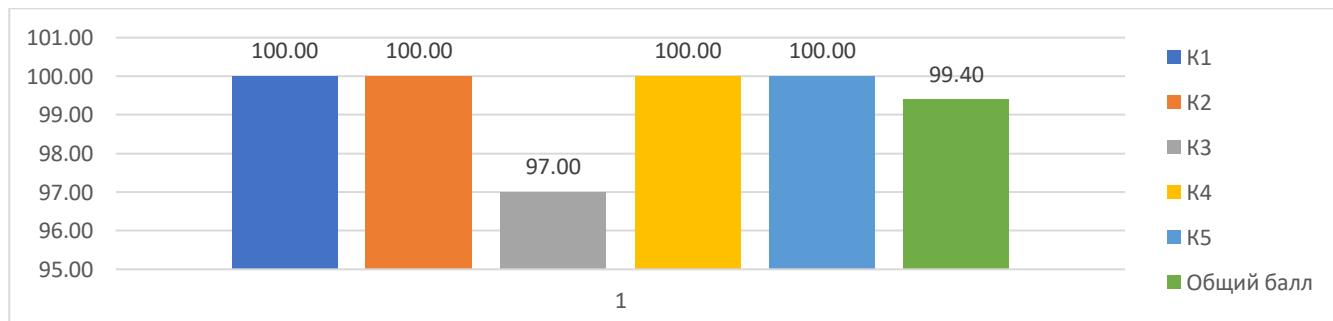


Рис. 2 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка: адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания:*

«отремонтировать бассейн и обновить, отремонтировать здание».

*здесь и далее прямая речь непосредственных получателей услуг, участвовавших в анкетировании.

ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

Данная организация – имеет 99,30 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
3	22	99,00	98,61	99,00	100,00	99,86	99,30

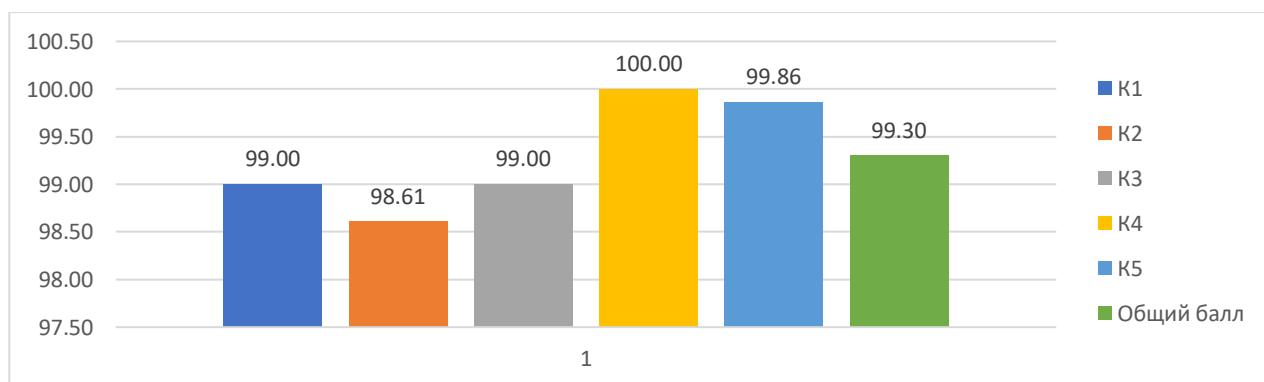


Рис. 3 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность

предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «оснастить оргтехникой, провести капитальный ремонт в жилых комнатах инвалидов».

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

Данная организация – имеет 98,00 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
4	8	98,00	100,00	92,00	100,00	100,00	98,00

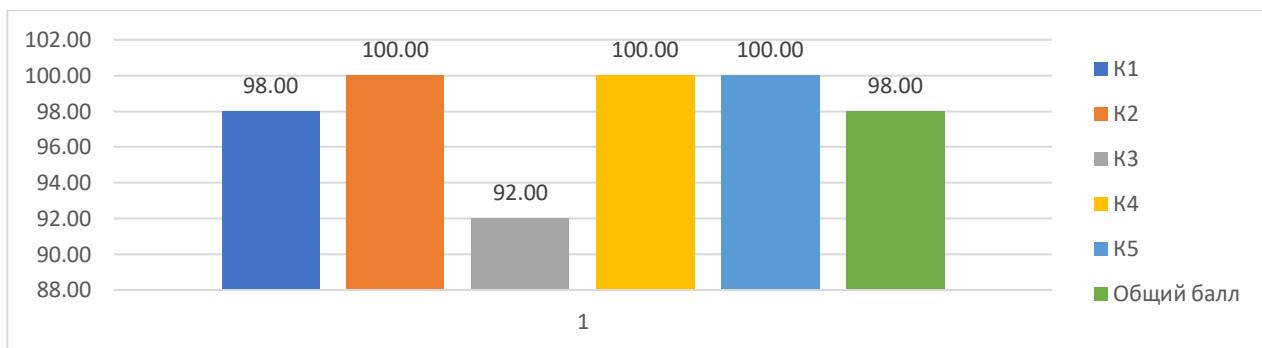


Рис. 4 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается :

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «увеличить возраст проживания в детском доме».

ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

Данная организация – имеет 97,80 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
5	17	100,00	98,21	93,00	98,81	98,81	97,80

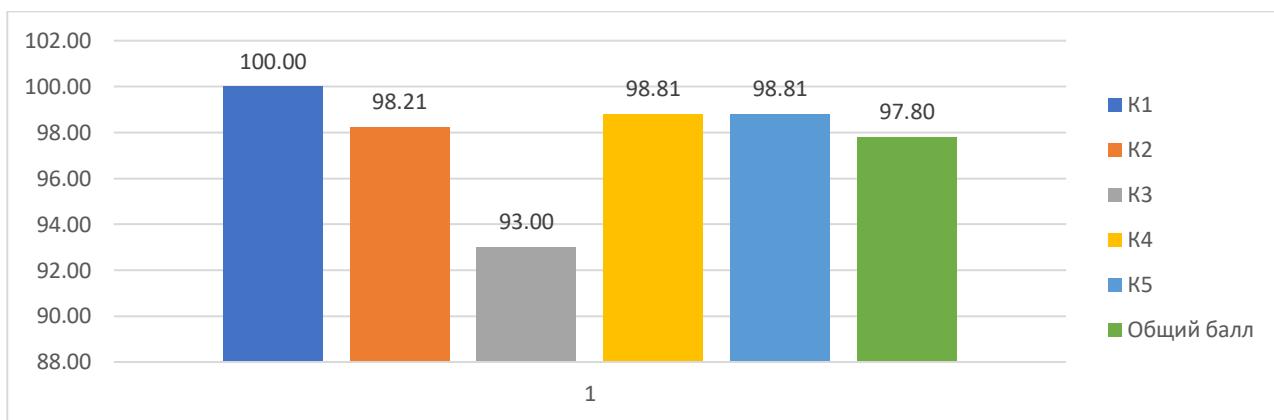


Рис. 5 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). А также повысить 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).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников

органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «построить новый современный корпус, отвечающий всем необходимым требованиям и ГОСТам проживания, провести качественный капитальный ремонт помещений, модернизировать материально-техническую базу, обновить автомобильный парк организации, улучшить досуг, создать уютные зоны отдыха, обеспечить комфортное проживание».

ГБУ СО «Сурдоцентр»

Данная организация – имеет 97,50 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
6	29	100,00	96,88	92,00	100,00	98,75	97,50

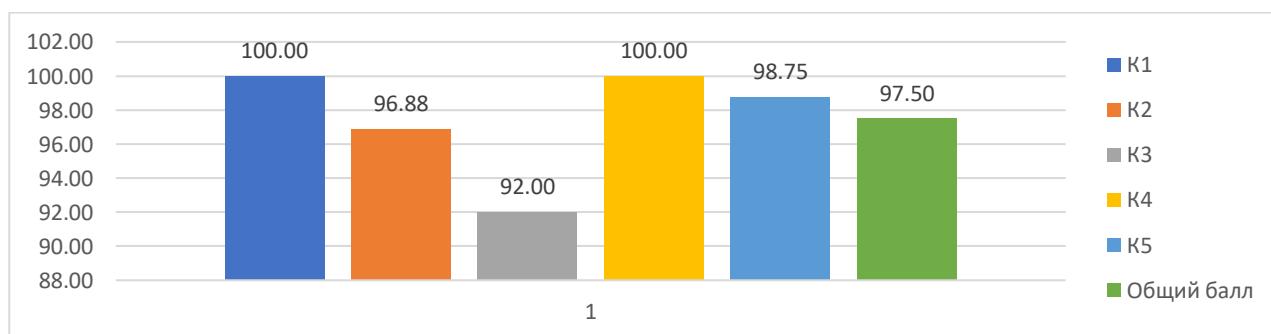


Рис. 6 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Сурдоцентр».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается:

- предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами).

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*нужно добавить слышащих сурдопереводчиков больше, владеющих жестами*».

ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»

Данная организация – имеет 97,20 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
7	5	100,00	94,05	92,00	100,00	100,00	97,20

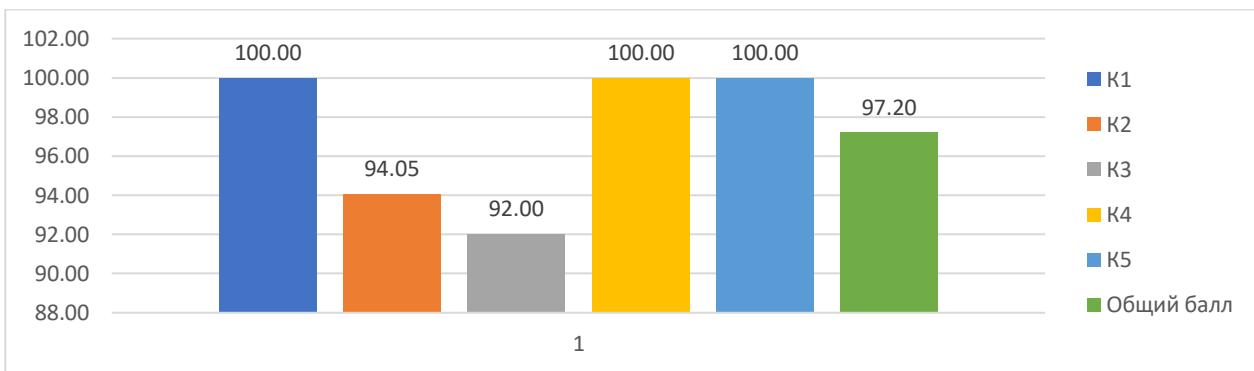


Рис. 7 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания:

купить автобус.

ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»

Данная организация – имеет 97,10 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
8	27	92,00	100,00	97,00	98,85	97,88	97,10



Рис. 8 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- приобретение достаточного количества сменных кресел-колясок.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания:

«благоустроить территорию, вернуть поваров, привозная еда невкусная, оборудовать гардероб, не хватает площади, в центре жарко, в комнатах нет вентиляторов даже, организовать услуги логопеда, дефектолога для получателей социальных услуг с нарушением речи, больше развлекательных мероприятий».

БУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»

Данная организация – имеет 96,30 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
9	20	98,00	97,58	87,00	100,00	98,71	96,30

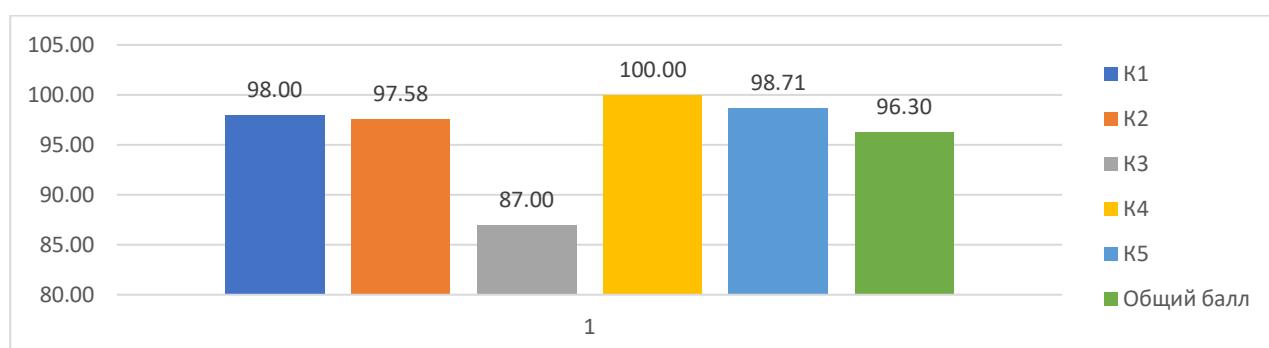


Рис. 9 Критерии оценки качества и общий балл БУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки професионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*«оборудовать побольше зон отдыха, установить Wi-Fi в учреждении, чаще организовывать встречу с волонтёрами, большие поездок и экскурсий».*

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»

Данная организация – имеет 96,00 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
10	10	100,00	100,00	80,00	100,00	99,97	96,00

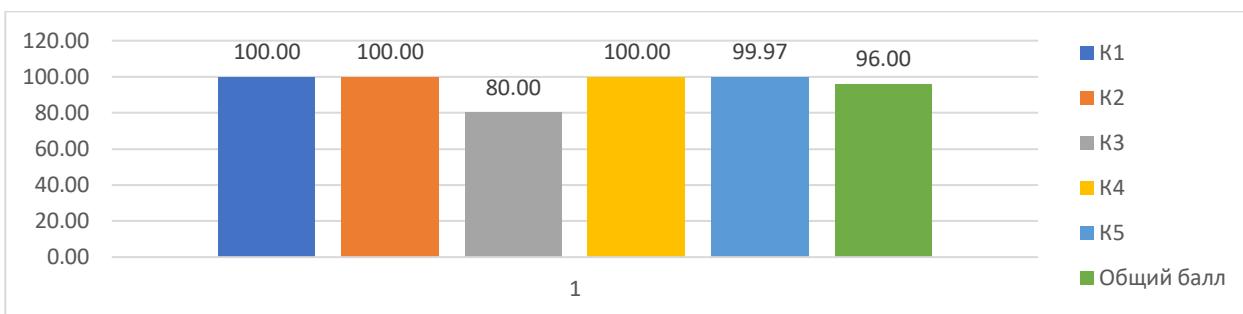


Рис. 10 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- входных групп пандусами (подъемными платформами);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «чтобы была доступная среда для инвалидов, услуги медика».

ГБУ СО «Солнечногорский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

Данная организация – имеет 95,90 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
11	15	100,00	100,00	80,00	99,88	99,82	95,90

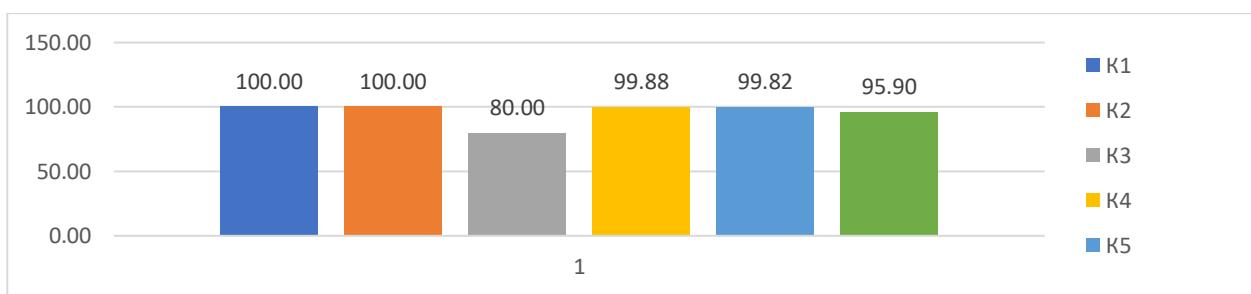


Рис. 11 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Солнечногорский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «сделать туалеты и раковины для колясочников и пандусы при въезде в туалет, заасфальтировать территорию, увеличить количество номеров телефонов, построить новый корпус, разбить сад, обустроить остановку».

ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Данная организация – имеет 95,10 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
12	24	96,00	86,46	99,00	99,79	94,17	95,10

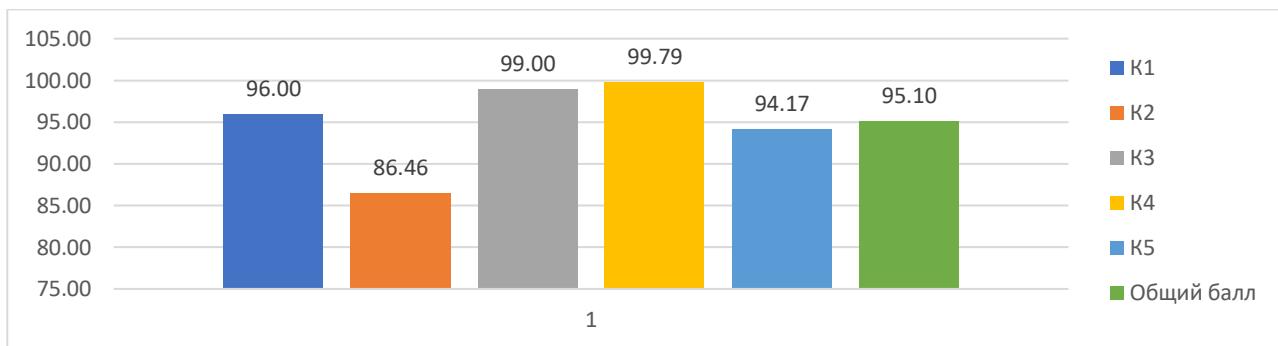


Рис. 12 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «замечаний нет, но нужно здание побольше».

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

Данная организация – имеет 94,60 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
13	12	98,00	96,33	83,00	98,33	97,22	94,60

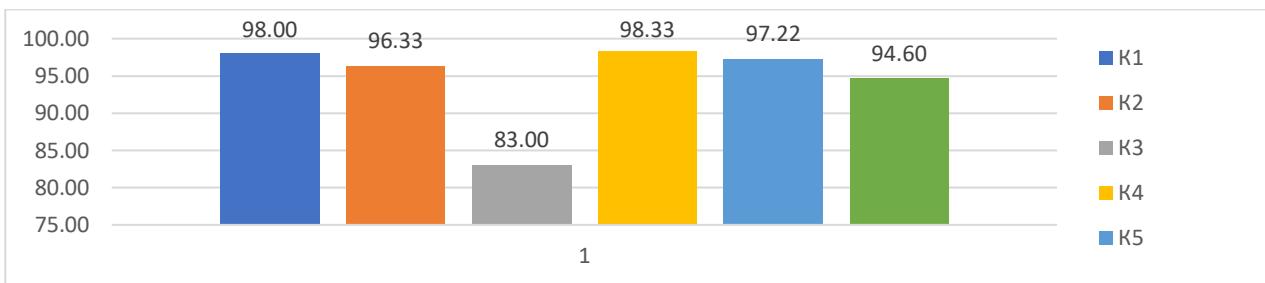


Рис. 13 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

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

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: *«Необходимо сделать ремонт в отделениях, находящихся по адресам г. Тольятти, ул. Карбышева, 9; г. Тольятти, ул. Никонова, 2; крайне неприятно во время ожидания смотреть на ободранные стены и спотыкаться о рваный линолеум, получать ответы на вопросы в электронном варианте, например по эл. почте., на Будённого, 6 желательно расширить помещение, необходимо большие специалистов, добавить электронные таблички и указатели, пандус, наличие питьевой воды в холле, туалетной бумаги, сушилки для рук, требуется ремонт в КЦСОН ОТДЕЛЕНИЕ Комсомольского района, нет условий для получателей услуг: туалеты, горячая вода, кондиционеры, пожилым посетителям трудно, в кабинетах душно, нет достаточно туалетов, нет воды, улучшение навигации по центру, расширение кабинетов и снабжение кондиционерами., выделить нормальное здание под организацию, где будет нормальная температура, туалеты с горячей водой, зал ожидания: просторный и большой, отдельный туалет для детей (маленький унитазик), туалетная бумага, сенсорное мыло,*

компьютерное диагностическое обследование с получением результатов сразу после проведения диагностики».

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»

Данная организация – имеет 94,50 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
14	13	99,00	97,67	78,00	99,10	98,68	94,50

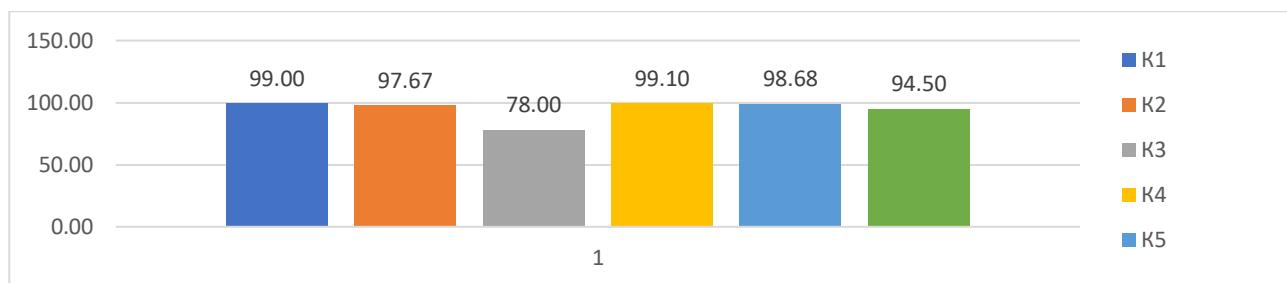


Рис. 14 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

В рамках улучшения работы учреждения можно установить куллер в зоне ожидания для обеспечения наличия и доступность питьевой воды для посетителей

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: *«Передвинуть один день на выходной, например: раб.дни: Вт-Сб, вых.дни: Вс, Пн, мало места для приёма клиентов, расширить помещение, горячая вода в туалете, прием электронных документов, в организации очень жарко, нет вентиляторов, улучшить транспортную развязку, упростить документооборот, большие подразделений надо открывать, вести приём по записи, провести в организации современный ремонт, сделать более комфортными зоны для детей, улучшить доступную среду для инвалидов, расширить спектр услуг, хотелось бы автобус для посещения культурных мест, расширить коррекционный педагог состав, чтобы разгрузить очереди для реабилитации детей, наличие специалистов по адаптивной физкультуре, большие открытой и доступной информации по перечню и оказанию услуг, ремонт помещений, необходимо проработать оповещение населения о работе данного центра, хотелось бы группу или несколько групп кратковременного пребывания для детей аутистов на 3 часа без прогулок, количество деток человек 6-8 в группе, здание одно для всех категорий в одном месте, чтобы получить все услуги, сделать хорошее освещение».*

ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»

Данная организация – имеет 94,30 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
15	4	98,00	97,40	76,00	100,00	100,00	94,30

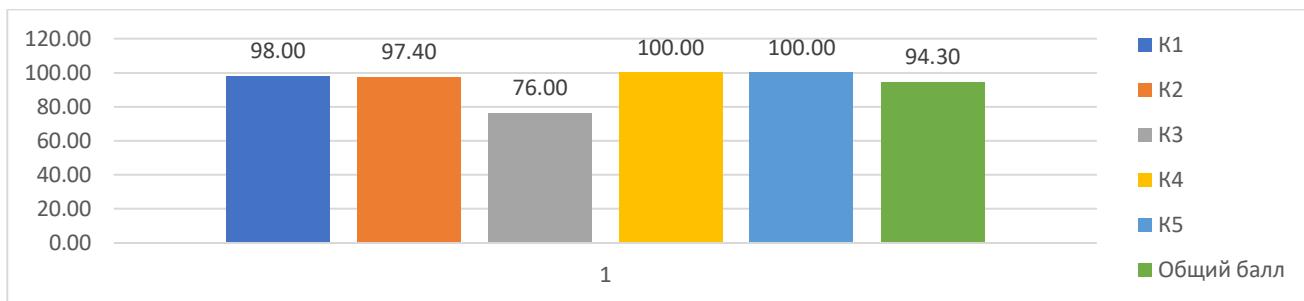


Рис. 15 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «Хотелось бы хорошее футбольное поле, закрытое, чтобы мяч не улетал за ограждения и за территорию учреждения».

ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Данная организация – имеет 94,30 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
15	23	96,00	96,88	84,00	97,81	96,88	94,30

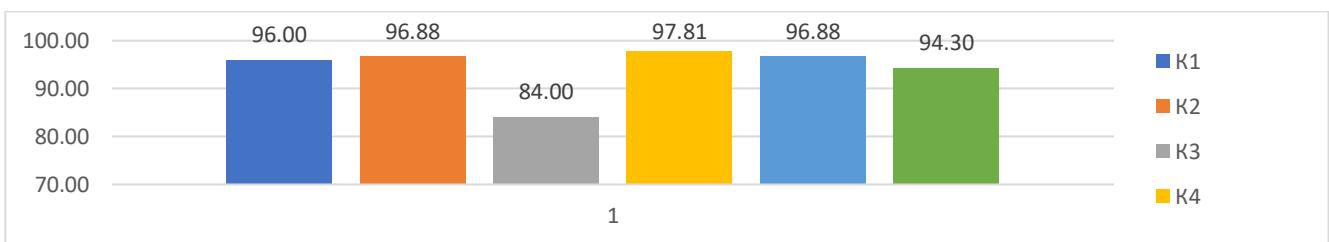


Рис. 16 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первый контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*Нет гостиницы для родственников, поставить кондиционеры, организовать зону отдыха на улице(скамейки), требуется больший зал для ожидания посетителей*».

ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»

Данная организация – имеет 93,90 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
16	2	100,00	97,54	74,00	98,00	100,00	93,90

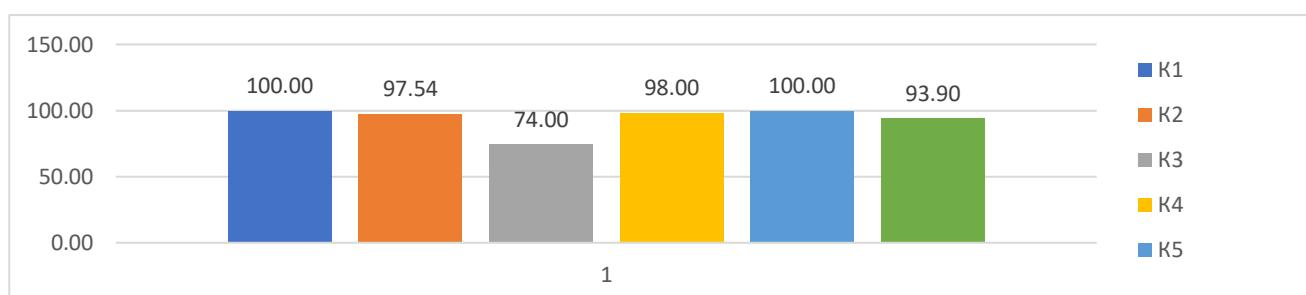


Рис. 17 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области пожелания не выразили.

ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»

Данная организация – имеет 93,40 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
17	3	100,00	92,88	74,00	100,00	100,00	93,40

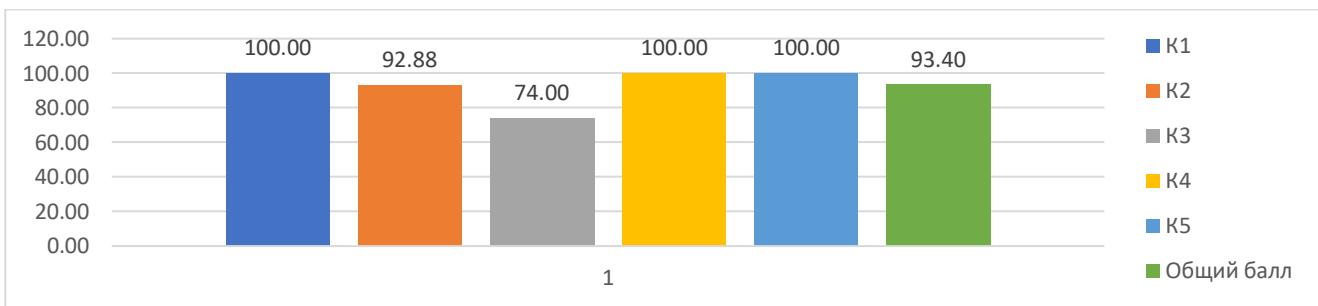


Рис. 18 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

В рамках улучшения работы учреждения необходимо обеспечить наличие санитарно-гигиенических помещений.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области высказались, что все устраивает.

ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»

Данная организация – имеет 93,10 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
18	1	100,00	98,57	70,00	98,29	98,86	93,10

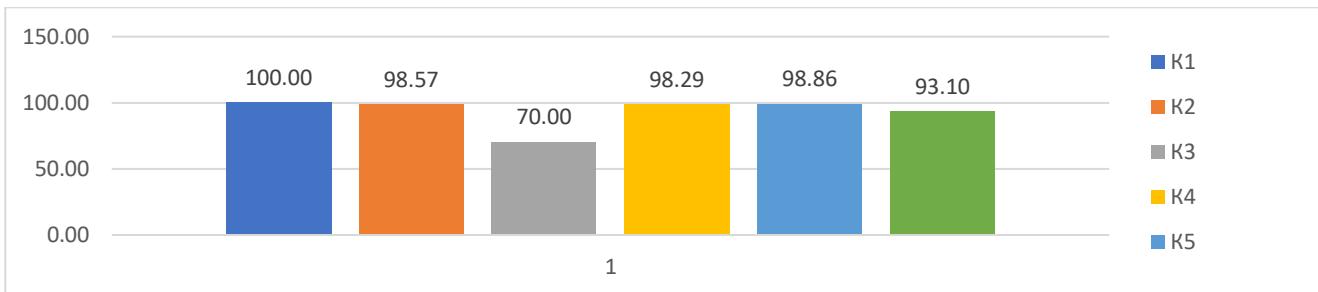


Рис. 19 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;

- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «контактировать с населением через интернет, в остальном все отлично, доступно, на уровне».

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»

Данная организация – имеет 92,80 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
19	11	98,00	97,83	69,00	99,73	99,30	92,80

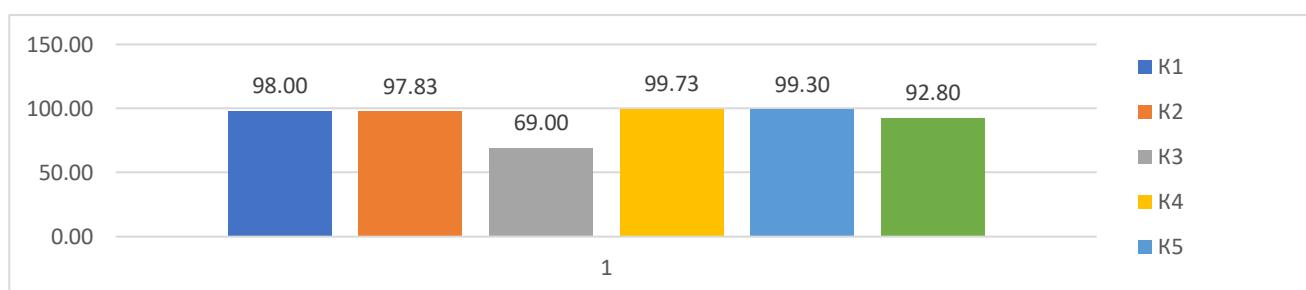


Рис. 20 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- приобретение сменных кресел-колясок;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;

- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*Обеспечить сотрудников новой мебелью и техникой, нужно починить крышу и наладить отопление, возобновить медицинские услуги которые были в отделе социальной реабилитации, обеспечить доступную среду получателям социальных услуг, побольше информации в СМИ, выделить отдельное здание или выделить весь 1 и 2 этаж для данной организации, обновить устаревшую орг. технику, малый набор инвентаря для занятий в спорт зале, отсутствие материалов для кружковых занятий, нет возможности посещать коллективно музеи, святые места, театр из-за отсутствие транспорта, улучшить материально-техническое состояние организации, запись на оказание услуг (очередь) минимизировать, необходимо сделать ремонт, как снаружи, так и внутри, хотелось бы чаще делать всевозможные тесты по психологии, обеспечить организацию кондиционерами, сделать лифт, заранее информировать граждан о том что им предоставляется какие-то выплаты или услуги, сообщения в вайбер, создание комфортных условий в помещении специалистам, а именно приобретение и установка кондиционеров (невозможно жарко), установка кулеров и бутилированной воды, увеличить количество социальных педагогов и психологов».*

ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Данная организация – имеет 92,60 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
20	26	100,00	100,00	63,00	100,00	100,00	92,60

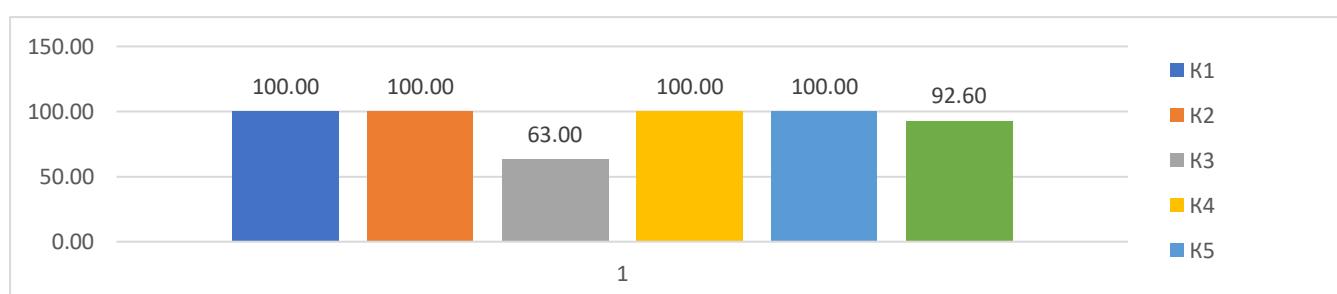


Рис. 21 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*Нет лифта в учреждении*».

ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

Данная организация – имеет 92,30 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
21	21	100,00	99,81	62,00	99,93	99,89	92,30

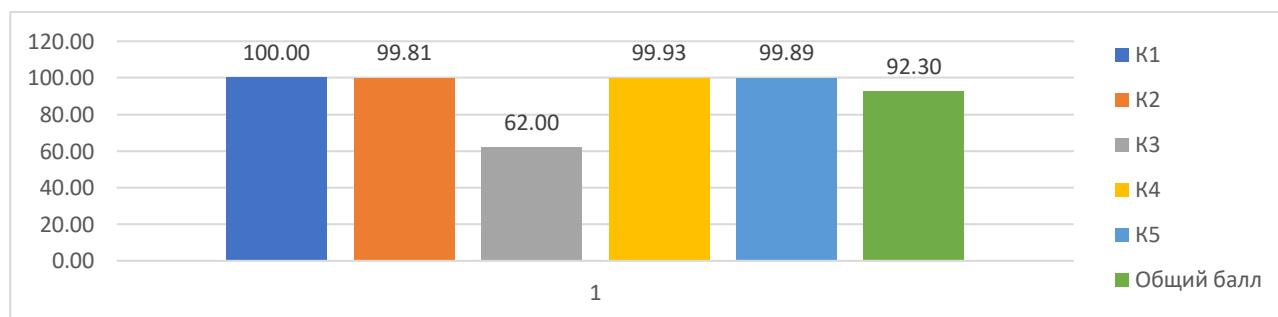


Рис. 22 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области сообщили, что все очень понравилось.

ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

Данная организация – имеет 92,20 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
22	16	92,00	90,60	79,00	100,00	99,32	92,20

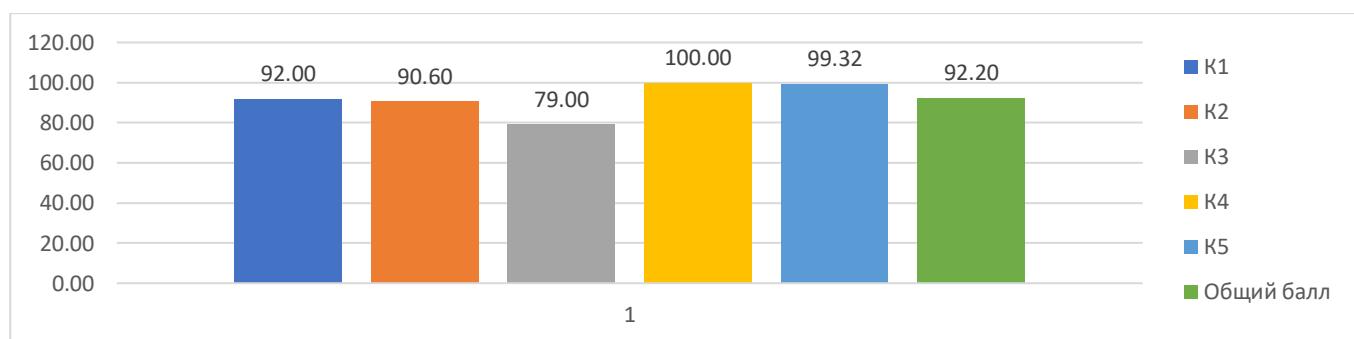


Рис. 23 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области пожелания не выразили.

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»

Данная организация – имеет 91,30 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
23	14	98,00	97,50	63,00	99,40	98,62	91,30

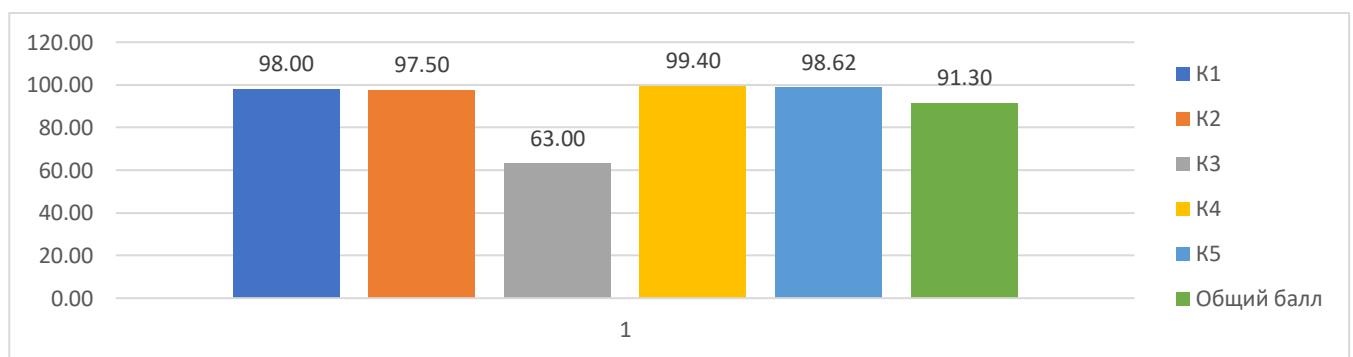


Рис. 24 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

- Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка: входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях социальной сферы и на прилегающих территориях.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: *«Организации требуется дополнительное финансирование, т. к. зданию требуется частичный ремонт, организация приема через сайт без личного посещения, обновление спортивного оборудования и инвентаря, сделать детскую площадку около отделения «Социальная гостиница», вернуть прежние медицинские услуги, транспорт для инвалидов, в такую жару просто необходим кондиционер, хотелось бы получать услуги на дому или чтобы сотрудники довозили до центра, необходима современная мебель, установить стулья или диваны для клиентов, нужен логопед, добавить ставки специалистов, предоставление транспорта для культурно-массовых выездных мероприятий, нужно несколько филиалов, очень далеко, игрушки детям побольше, отремонтировать бассейн для детей, сделать туалет для лиц с ОВЗ».*

ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Данная организация – имеет 90,90 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
24	19	97,00	97,79	61,00	99,12	99,56	90,90

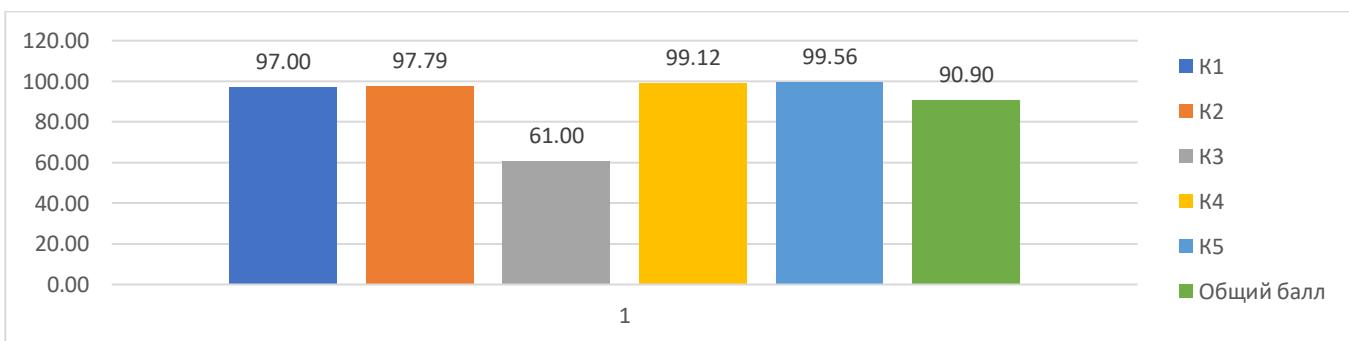


Рис. 25 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно оптимизировать транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

- Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «Установка лифта, автомобиль для перевозки колясочников, необходима парковка для инвалидов и гостей около пансионата, произвести капитальный ремонт комнат, ремонт в палатах, маленький магазин на территории, побольшее помещение для ожидания».

ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»

Данная организация – имеет 90,60 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
25	7	98,00	97,25	62,00	98,30	97,53	90,60

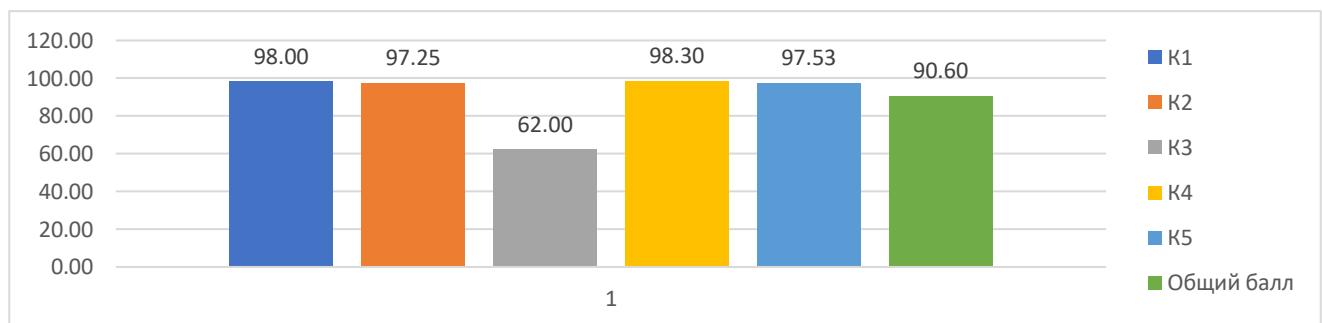


Рис. 26 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «Можно было бы установить детскую площадку рядом с учреждением, организовать доступную среду для инвалидов (пандусы), большие специалистов разных, поставить куллер с питьевой водой и меньше бланков для заполнения, хотелось бы побольше часов занятий с логопедом, детский уголок, организовать буфет, побольше мягких диванчиков, улучшить материально-техническое

обеспечение, больше времени уделять клиенту центра, ремонт здания и помещений, больше использовать возможности телевидения, туалет для клиентов, гибкий график функционирования центра до 19 часов, поставить кондиционеры, сделать косметический ремонт, лавочки на улице, организовать зону ожидания для детей, график скользящий, чтобы была возможность рабочим людям приходить на прием, больше информации о льготах для многодетных, приемных семей и т. д., парковка должна быть больше».

ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»

Данная организация – имеет 89,80 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
26	6	100,00	97,20	52,00	100,00	100,00	89,80

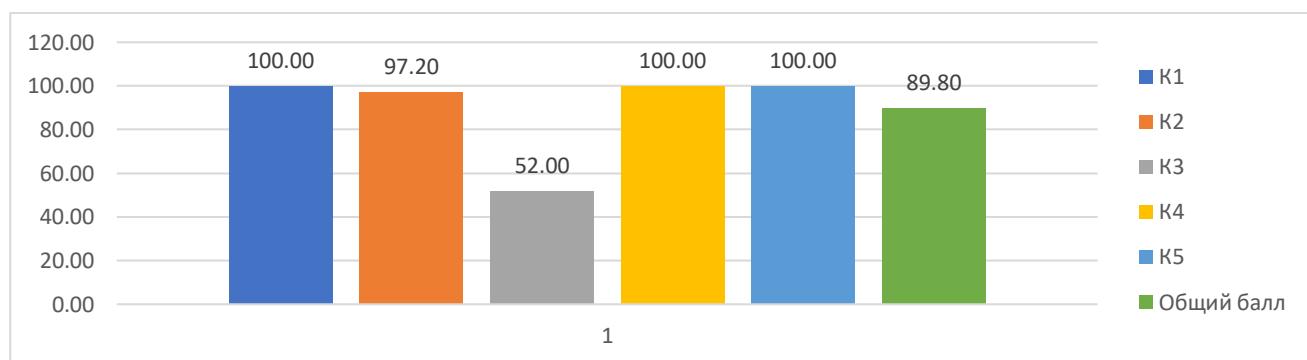


Рис. 27 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «Хорошее учреждение, условия ваши понравились».

ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Данная организация – имеет 89,40 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
27	18	94,00	97,44	58,00	98,97	98,72	89,40

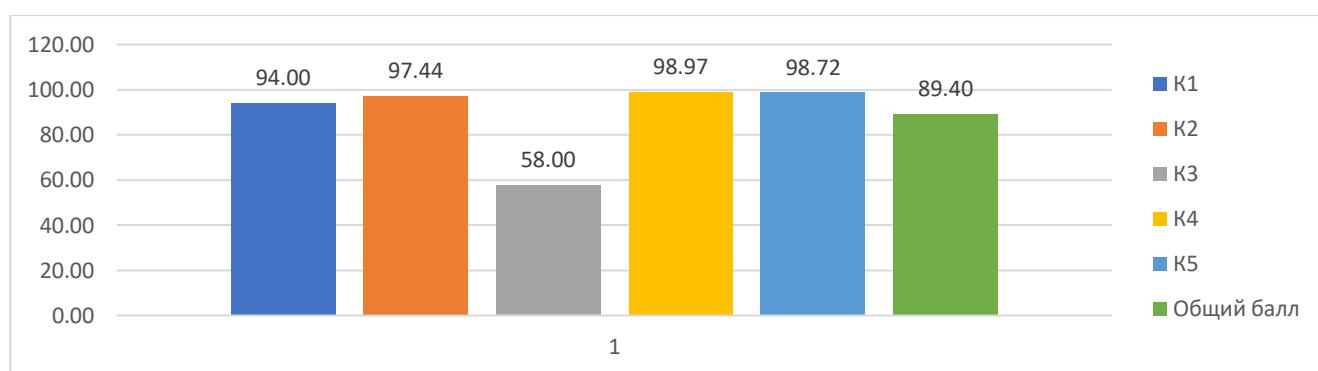


Рис. 28 Критерии оценки качества и общий балл ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно оборудовать более комфортную зону отдыха (ожидания),

Обеспечить наличие и понятность внутри организации.

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» целесообразно:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);

- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания;

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*Всё устроило, спасибо большое за своевременное и доброжелательное обслуживание*».

ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»

Данная организация – имеет 88,00 баллов в итоговом рейтинге.

Рейтинг	№п/п	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	Общий балл
28	9	94,00	100,00	46,00	100,00	100,00	88,00

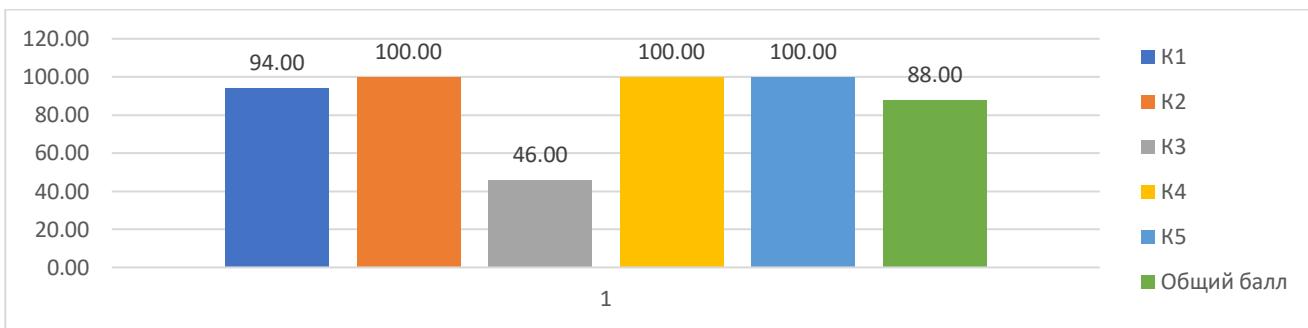


Рис. 29 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- приобретение сменных кресел-колясок.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами).

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: «*Довольны всеми условиями*».

Приложение 1

Перечень организаций.

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - https://disk.yandex.ru/client/disk/audio При нажатой кнопке <i>ctrl</i> жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.							
№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
1.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	Самарская область, г.Самара, ул. Мориса Тореза, д. 8	87 койко-мест	Стационарная	35	samara-detdom3.ru	https://disk.yandex.ru/d/tX2a7jeaR1lnCg
2.	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	Самарская область, Волжский район, пгт. Смышляевка, пер. Коммунистический, д.14	24 койко-места	Стационарная	10	volsrc.ucoz.ru	https://disk.yandex.ru/d/FR_7HbPUFTtrw
3.	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Самарская обл. г.о. Октябрьск, ул. Пионерская, д.18	20 койко-мест	Стационарная	8	src-okt.ru	https://disk.yandex.ru/d/cEyoKHA8ruTi2w

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
4.	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	Самарская область, Кинель-Черкасский район, пос. Подгорный, ул. Строителей, д. 5 А	24 койко-места	Стационарная	10	srcn-solnechniy.smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/WYO2RlOnrpLRA
5.	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	Самарская область, м.р. Кошкинский, с. Б. Романовка, ул. Романовская, д. 64 Самарская область, м.р. Красноярский, пгт. Новосемейкино, ул. Мира, д. 4	38 койко-мест	Стационарная	16	ksrc-feniks.smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/YdiBYRgrZ9PJcw
6.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	Самарская область, г.о. Новокуйбышевск ул. Островского, 12 "Б" Самарская область, о. Новокуйбышевск ул. Миронова, 25 "В"	46 койко-мест	Стационарная	19	https://srcnas.hdom.ru/	https://disk.yandex.ru/d/WTW-oFOvcOY_Eg
7.	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования	1) Головное отделение- г.Самара, ул. Георгия Димитрова, 48;	51000 человек	Полустационарная	600	цдксо.рф	https://disk.yandex.ru/d/aS57kVlc_Nn7A

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделени я)	Форма социального обслуживания	Кол- во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
	Самарской области»	2) Безенчукское отделение - пгт. Безенчук, ул. Пушкина, 14б; 3) Кинельское отделение - г.Кинель, ул. Спортивная, 2а 4) Нефтегорское отделение – г. Нефтегорск, ул. Мира, 9 5) Новокуйбышевское отделение - г.Новокуйбышевск, ул. Чернышевского,10а 6) Отрадненское отделение – г. Отрадный, ул. Комсомольская,7а 7) Похвистневское отделение - г.Похвистнево, ул. Свирская, д. 4 8) Сергиевское отделение - пгт. Суходол, ул. Магистральная, 1 9) Ставропольское отделение –					

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		г. Тольятти, б. Кулибина, 2 10) Хворостянское отделение - с.Хворостянка, ул.Парковая 2 11) Тольяттинское отделение – г. Тольятти, ул. Чайкина, 37 12) Чапаевское отделение - г.Чапаевск, ул. Красноармейская, 15					
8.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	Самарская обл., г. Нефтегорск, ул. Мира, д.9. Самарская область, Алексеевский район, п. Авангард, ул. Советская, д.5а	16 койко-мест	Стационарная	7	raduga63.ru	https://disk.yandex.ru/d/BJnXQ7iRaXmLxg
9.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	Самарская область, Сергиевский район, п. Светлодольск, ул. Комсомольская, д. 25	35 койко-мест	Стационарная	14	kcsont-yantar.smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/ti4_3kzOWxT0GA
10.	ГКУ СО «Комплексный центр социального	Самарская область, г. Отрадный, ул. Ленина, д. 41 а	65598 человек	Полустационарная	600	kcvo.ru	https://disk.yandex.ru/d/NOQJEsS6qpH

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделени я)	Форма социального обслуживания	Кол- во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
	обслуживания населения Восточного округа»	Самарская область, г. Отрадный, ул. Комсомольская, д. 7 а Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский, с. Кротовка, ул. Советская, д. 1 а Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский район, с. Березняки, ул. Советская, д. 61 Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский, с. Тимашево, ул. Мира, д. 58 Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский, с. Тимашево, ул. Мира, д. 60 Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский, с. Кинель- Черкассы, ул. Крестьянская, д. 71					xpQ

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский, с. Кинель-Черкассы, ул. Ленинская, д. 21 Самарская область, м.р. Кинель-Черкасский, с. Кинель-Черкассы, ул. Революционная, д. 39 Самарская область, г. Кинель, ул. Деповская, д. 28 Самарская область, М.р. Кинельский, с. Бобровка, ул. Кирова, д. 36 Самарская область, м.р. Кинельский, с. Малая Мышевка, ул. Школьная, д. 4 Самарская область, г. Кинель, ул. 50 лет Октября, д. 80 Самарская область, г. Кинель, ул. 50 лет Октября, д. 82					

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Самарская область, г. Кинель, ул. Советская, д. 8а Самарская область, м.р. Богатовский, с. Богатое, ул. Советская, д. 23 Самарская область, м.р. Богатовский, с. Богатое, ул. Чапаева, д. 14					
11.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	Самарская область, г.о. Сызрань, ул. Декабристов, д. 191. Отделение: Самарская обл., г.о. Октябрьск, пер. Кирпичный, д. 13. Отделение: Самарская область, г.о. Октябрьск, ул. Ленина, д. 57 Отделение: Самарская область, г.о. Сызрань, ул. К.Маркса, д. 19	47325 человек	Полустационарная	600	familysenter63.ru	https://disk.yandex.ru/d/bIv0nNihwTnQ

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделени я)	Форма социального обслуживания	Кол- во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Отделение: Самарская область, м.р. Сызранский, пгт. Балашиха, ул. Школьная, д. 5 <hr/> Отделение: Самарская обл., м.р. Сызранский, п.г.т. Балашиха, ул. Чапаева, д. 2А. <hr/> Отделение: Самарская область, м.р. Сызранский, село ст. Рачейка, ул. Советская, д. 53 <hr/> Отделение: Самарская обл..м.р. Шигонский, с. Шигоны, ул. Революционная, д. 122 Б <hr/> Отделение: Самарская область, м.р. Шигонский, с. Шигоны, ул. Советская, д. 150 <hr/> Отделение: Самарская область, м.р. Шигонский, с. Шигоны, ул. Советская, д. 157а					
12.	ГКУ СО «Комплексный центр социального	Самарская обл., г.о. Тольятти, ул. К. Маркса, д. 40.	122976 человек	Полу- стационарная	600	semija-tlt.ru	https://disk.yandex.ru/d/VdXgccc58mS

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
	обслуживания населения Центрального округа»	Отделение Автозаводское: Самарская обл., г.о. Тольятти, б-р Орджоникидзе, д. 16. Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Автострои-телей, 68 Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Маршала Жукова, 30 Отделение Комсомольское: Самарская обл., г.о. Тольятти, ул. Никонова, д. 2. Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Громовой, 42 Отделение Центральное: Самарская обл., г.о. Тольятти, ул. Карбышева, д. 9.					arQ

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Лесная, 60 Отделение г.о. Жигулёвск: Самарская обл., г.о. Жигулёвск, мкр. В-1, д. 31. Самарская область, г.о. Жигулевск, ул. Самарская, 25 Самарская область, г.о. Жигулевск, мкр. В-1, 16 Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Горького 33, комната 23 Отделение м.р. Ставропольский: Самарская область, г.о. Тольятти, бульвар Буденного, 6 Самарская область, г.о. Тольятти, бульвар Луначарского, 3					

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Самарская область, м.р. Ставропольский, с. Мусорка, ул. Советская, 5					
13.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	г.о. Самара,ул. А. Толстого,д. 32-34. Отделение: г.о. Самара,ул. Фрунзе, д.111 Отделение: г.о. Самара,ул. Ленинская, д.150 Отделение: г.о. Самара,ул. Урицкого, д.14 Отделение: г.о. Самара,ул. Тушинская, д.43 Отделение: г. о. Самара,ул. Фасадная, д.17А Отделение: г. о. Самара, Волжский пр-т, д. 47. Отделение: г. о. Самара, ул. Победы, д. 168. Отделение: г. о. Самара, ул.	124690 человек	Полустационарная	600	www.gc-semya.ru	https://disk.yandex.ru/d/yRQMCMjiNDmpOQ

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Победы, д. 91 Отделение: г. о. Самара, пр. Кирова, д. 242. Отделение: г. о. Самара, п. Мехзавод, кв. 13, д. 13. Отделение: г. о. Самара, п. Мех завод, кв. 2, д. 16 Отделение: г. о. Самара, ул. Революционная, д. 145А Отделение: г. о. Самара, Пугачевский тракт, д. 57 Отделение: г. о. Самара, ул. Скляренко, д. 1 Отделение: г. о. Самара, ул. Средне-Садовая, д. 42 Отделение: г. о. Самара, ул. Спортивная, д. 25В Отделение: г. о. Самара, ул. Вольская, д. 130 Отделение: г. о. Самара,					

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Академический переулок, д. 9 Отделение: г. о. Самара, ул. Солнечная, д.21 Отделение: г. о. Самара, ул. Ташкентская,д.113					
14.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	Отделение: г. о. Самара, ул. Вольская, д. 130 Самарская обл., г. о. Новокуйбышевск, ул. Чернышевского, д. 33А. Самарская обл., г.о. Новокуйбышевск, ул. Чернышевского, д. 5 Самарская обл., г. о . Новокуйбышевск, ул. Молодежная, д. 18 Отделение: Самарская обл., м. р. Волжский: г. о. Самара, ул. Дыбенко, д. 15 В	27874 человека	Полустационарная	600	doverie63.ru	https://disk.yandex.ru/d/OR-h4Xm7MU6ZwA

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
		Отделение: Самарская область, с. Рождествено, ул. Пацаева, д. 67					
15.	ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Солнечнополянское отделение: Самарская обл., г. о. Жигулевск, п. Солнечная Поляна, ул. 2-я Набережная, 21.	420 койко-мест	Стационарная	168	solpansionat.ru	https://disk.yandex.ru/d/qUcaqR7lYO2U-g
		Бахиловское отделение: Самарская обл., Ставропольский район, с. Бахилово, 1000 м южнее села Бахилово					
16.	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Самарская область, Пестравский район, с. Высокое, ул. Степная, д.1	292 койко-места	Стационарная	117	visokoe-pansionat.ru	https://disk.yandex.ru/d/2qhj7Emjrq4JYw
17.	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический	Самарская обл, Безенчукский район, с. Владимировка, ул. Кооперативная, д. 113	210 койко-мест	Стационарная	84	vladpan.smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/76Qvh_7AvVm_vOQ

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
	интернат)»						
18.	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Клявлинское отделение: Самарская обл., Клявлинский район, с. Черный Ключ, ул. Центральная, д.3 Исаклинское отделение: Самарская область, Исаклинский район, с. Ново Якушкино, ул. Школьная, д.11	96 койко-мест	Стационарная	39	pansionklv.ru	https://disk.yandex.ru/d/Txt83Kle01czTQ
19.	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Самарская область, Красноармейский район, с. Красноармейское, ул. Мира д.54	170 койко-мест	Стационарная	68	smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/Q6EFobFi6fwbcA
20.	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	Самарская область, Сергиевский район, с. Воротнее, ул. Почтовая, д. 22	155 койко-мест	Стационарная	62	spdi-63.ru	https://disk.yandex.ru/d/wu5pvzKez59hwq

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
21.	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Самарская область, Красноярский район, п. Потаповка, ул. Центральная, д. 64 Большераковское отделение: Красноярский район, п. Красный городок, ул. Садовая, д. 28	671 койко-место	Стационарная	269	www.potapovkapans.ru	https://disk.yandex.ru/d/ggQ7vhzfAErX5w
22.	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Самарская область, Приволжский район, с. Спасское, ул. Крестьянская, д.2а Самарская область, Приволжский район, с. Приволжье, ул. Космонавтов, д.41 Самарская область, Приволжский район, п. Новоспасский, пер. Пугачева, д.3	358 койко-мест	Стационарная	144	pmpi.ru	https://disk.yandex.ru/d/I022Mkue8U6d9A

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
23.	ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Отрадненское отделение: Самарская область, г. Отрадный, ул. Нефтяников, д. 65, Борское отделение: Самарская область, м. р. Борский, с. Петровка, ул. Ленина, д.36А, Кинель-Черкасское отделение: Самарская область, м. р. Кинель-Черкасский, с. Кабановка, ул. Больничная, д.1, Максимовское отделение: Самарская область, м.р. Богатовский, с .Максимовка, ул.Школьная, д.11,	160 койко-мест	Стационарная	64	pv-otradny.smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/DMuOeKrK3cDhMg
24.	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	г. Самара, Красноглинский район, п. Мехзавод, квартал 15, д.20	240 койко-мест	Стационарная	96	spvvit.ru	https://disk.yandex.ru/d/Ppn8o9RaXCP6tA

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
25.	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Чапаевское отделение: Самарская область, г. о. Чапаевск, ул. Клиническая, д. 15А Дубовоуметское отделение: Самарское област, Волжский район, с. Дубовый Умет, ул. Советская, д. 88А	79 койко-мест	Стационарная	32	chapaevskyveteran.ru	https://disk.yandex.ru/d/8jj6qXex_gfvvw
26.	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Пестравское отделение: Самарская область, Пестравский район, с. Майское, ул. Шоссейная, д. 7 Большеглушицкое отделение: Самарская область, Большеглушицкий район, с. Б. Глушица, ул. Медиков, д.1	81 койко-место	Стационарная	33	ypvt.ru	https://disk.yandex.ru/d/pYF6_2hyDAiLbQ

Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>

При нажатой кнопке *ctrl* жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.

№ п/п	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Адрес организации и/или структурного подразделения	Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения)	Форма социального обслуживания	Кол-во анкет	Сайт организации	Ссылка на фото и скриншоты организаций
27.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	Отделение оказания социально-медицинских услуг инвалидам: Самарская область, г. Тольятти, Буденного бульвар, д. 15 Отделение оказания социально-оздоровительных и срочных социальных услуг инвалидам: Самарская область, г. Тольятти, ул. Матросова, д. 19Е	30 койко-мест (в полустанционной форме)	Стационарная/ полустанционная	52	preodolenie.smr.socinfo.ru	https://disk.yandex.ru/d/yjh8WARMq7EnZQ
28.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	Самарская область, Волжский район, 71 квартал Ново-куйбышевского лесничества	60 койко-мест	Стационарная	24	soc-nsk.ru	https://disk.yandex.ru/d/zt4VtHY1jp8BwQ
29.	ГБУ СО «Сурдоцентр»	Самарская обл., г. Самара, ул. Мориса Тореза, д. 107	40 человек	Срочные социальные услуги	16	www.surdocenter63.ru	https://disk.yandex.ru/d/kXhXMK1FGmZYDg

Систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области с учетом анализа недостатков, выявленных по каждой организации социального обслуживания, установлены основные проблемы:

1. Не в полной мере обеспечена информационная открытость организаций социального обслуживания; информация, размещенная на информационных стендах и официальных сайтах в сети Интернет организаций социального обслуживания:

не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством;

недостаточно понятно структурирована, что осложняет поиск нужных сведений;

информация несвоевременно обновляется и не является актуальной.

2. Неполностью обеспечены комфортные условия оказания услуг в организациях:

не предусмотрено наличие понятной навигации внутри помещения, не оборудована комфортная зона отдыха,

отсутствует парковка,

социальные услуги не всегда оказываются своевременно.

3. Недостаточно обеспечена доступность услуг для инвалидов, в организациях социального обслуживания отсутствуют или недостаточно предусмотрены:

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в помещениях организаций;

выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

сменные кресла-коляски,

транспортная доступность,

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Проблемы, указанные в пункте 3, могут быть решены только при условии достаточного финансирования данного направления, решение проблем, указанных в пунктах 1, 2, возможно организациями социального обслуживания самостоятельно.

В связи с этим по каждой организации социального обслуживания, прошедшей независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 году, выработаны рекомендации по устранению выявленных недостатков, которые можно систематизировать следующим образом.

Основные рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области сформированы следующие рекомендации в разрезе показателей.

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации:

- разместить на информационных стенах в помещении организации актуальную информацию, предусмотренную нормативными правовыми актами;

- разместить на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» актуальную информацию, предусмотренную нормативными правовыми актами;

- обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- действующего номера телефона,

- электронной почты,

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (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).

По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:

- обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг:

- выделить и оборудовать соответствующей мебелью комфортную зону отдыха (ожидания),

- предусмотреть наличие и понятность навигации внутри организации,

- предусмотреть наличие и доступность питьевой воды,

- обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений,

- поддерживать на должном уровне санитарное состояние помещений организаций,

принять меры по обеспечению транспортной доступности (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

обеспечить 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.);

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги и пр.).

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:

- принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами),

принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,

принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,

принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками,

принять необходимые меры по оборудованию специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- принять необходимые меры по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами),

предусмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички),

предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг),

предусмотреть альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению,

предусмотреть возможность оказания помощи работниками организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории,

предусмотреть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг:

организовать работу по проведению обучающих мероприятий – семинаров, вебинаров, мастер-классов в организациях социального обслуживания по вопросам построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг;

организовать работу по разработке планов профессионального развития, предусмотрев возможность повышения квалификации сотрудников организаций, занявших нижние строчки в региональном рейтинге организаций социального обслуживания;

организовать работу по проведению в организациях социального обслуживания исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции сотрудников организаций;

проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);

организовать работу по привлечению при наличии возможности независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг с целью обеспечения проведения независимого анкетирования.

Кроме того, гражданами, опрошенными в ходе анкетирования при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области, выражены пожелания, которые могут быть учтены в качестве рекомендаций для улучшения качества условий оказания услуг организациями:

1. обеспечить комфортное предоставление социальных услуг в организациях:

- провести качественный капитальный ремонт зданий и помещений организаций,

- отремонтировать или установить лифт,

- оборудовать гардероб,

- оборудовать отдельный туалет для детей (маленький унитазик),
- оснастить организации оргтехникой,
- предоставить и обновить транспорт для посещения культурно-массовых выездных мероприятий (автомобильный парк),
- установить Wi-Fi в организации,
- увеличить количество номеров телефонов,
- установить кондиционеры в помещениях организации,
- организовать компьютерное диагностическое обследование получателей услуг с получением результатов сразу после проведения диагностики;

2. улучшить досуг получателей услуг в организациях:

- благоустроить территорию,
- установить детскую площадку рядом с организацией,
- создать уютные зоны отдыха в организации,
- организовать детский уголок в здании организации,
- чаще организовывать встречи с волонтёрами,
- предусмотреть больше развлекательных мероприятий, поездок и экскурсий,
- оборудовать закрытое футбольное поле,
- увеличить и обновить набор инвентаря для занятий в спортивном зале;

3. увеличить количество специалистов в организации:

- добавить слышащих сурдопереводчиков, больше владеющих жестами,
- организовать услуги логопеда,
- организовать услуги дефектолога,
- организовать услуги медика,
- ввести в штат специалистов по адаптивной физкультуре,
- увеличить штат социальных педагогов и психологов,
- организовать группу или несколько групп кратковременного пребывания (6-8 человек) для детей аутистов на 3 часа без прогулок,

4. улучшить доступную среду для инвалидов:

- сделать туалеты и раковины для колясочников,
- установить пандусы при въезде в туалет;

5. увеличить возраст проживания в детском доме.

Приложение 2

Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

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 социальной сферы гарантируется.

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)

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

Да

Нет, так как _____.

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

Да

Нет, так как _____.

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

Да

Нет, так как _____.

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет, так как _____.

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

Да (услуга представлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга представлена с опозданием), так как _____.

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)?

Да

Нет, так как _____.

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

Да

Нет, так как _____.

8. 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, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет, так как _____.

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники)?

Да

Нет, так как _____.

10. 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.)?

Да

Нет, так как _____.

11. 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)?

Да

Нет, так как _____.

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

Да

Нет, так как _____.

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

(графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информаторов (информационных киосков, информационных терминалов идр.)?)?

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

18. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- Пожилые граждане
 - Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
 - Семья, имеющая ребенка-инвалида
 - Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
 - Инвалиды
 - Молодые инвалиды
 - Иная категория (укажите какая именно) _____
- 19. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**
- полустанционарная форма социального обслуживания
 - стационарная форма социального обслуживания
 - социальное обслуживания на дому

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности
организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на
общедоступных информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационных стенах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
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 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	X	+
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	+	+

健康发展获得者的服务, 在社会服务领域使用的信息系统以及“互联网”网络)		
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
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)	+	+
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	+	+
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 (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	+	+
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	+	+
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)*		
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+	+
Всего	17 (15**)	19(17**)

Условные обозначения:

- + информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- X информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **I_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

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

	ДА	НЕТ
1. абонентский номер телефона		
2. адрес электронной почты		
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (<i>жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам и иных</i>))		
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»		
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (<i>наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее</i>)		
6. иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие)		

Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг

	ДА	НЕТ
1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью		
2. наличие и понятность навигации внутри организации		
3. наличие и доступность питьевой воды		
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений		
5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации		
6. транспортная доступность (<i>возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки</i>)		
7. доступность записи на получение услуги (<i>по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации</i>)		

Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов

	ДА	НЕТ
1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)		
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		
4. наличие сменных кресел-колясок		
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы		

Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	ДА	НЕТ
1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		
2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической		

	ДА	НЕТ
информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
4. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		
5. помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории		
6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		