

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

Согласовано:

Первый заместитель министра
социально-демографической и
семейной политики Самарской
области

_____ О.Ю.Рубежанский
«__» _____ 2018г.

Утверждаю:

Директор ООО «Витадини»

_____ О.П.Бурцев
«__» _____ 2018г.

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2018 ГОД**

Самара, 2018

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	5
Глава 2. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....	44
Глава 3. Анализ результатов независимой оценки 2018 года по организациям социального обслуживания	45
Глава 3.1. Анализ результатов независимой оценки последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации.....	100
Глава 4. Качественный и количественный сравнительный анализ результатов независимой оценки	
Глава 4.1. Сравнительный анализ результатов независимой оценки по каждому критерию и показателю для оцениваемых учреждений	120
Глава 5. Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания с учетом критериев независимой оценки качества	132
Заключение.....	158

Введение

Социальное обслуживание как целенаправленно организованная система, направленная на решение социальных проблем, прежде всего, незащищенных категорий граждан, для Российской Федерации является гарантированной. Отношение к таким категориям граждан, как инвалиды, пенсионеры, люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию, определяет социальный статус государства, его развитие. Именно система социального обслуживания, сформированная в РФ, базируется на основных жизненно важных и необходимых ценностных ориентирах и формирует базовую надстройку социальных отношений. Учреждения социальной защиты населения в РФ выполняют указанную функцию. Система социальной защиты многослойна, разделена на уровни, виды и формы социального обслуживания. По формам социального обслуживания выделяется стационарное, полустационарное и домашнее обслуживание граждан. Каждая форма имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг социальными учреждениями в определенной степени «усредняет» разграничение по формам обслуживания вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность учреждений социальной сферы предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

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, Российской Федерации.

Глава 1. Программа исследования

Оценка обществом качества работы учреждений социальной сферы осуществляется несколькими формами и способами. К одной из форм такой оценки относится сформированная в настоящее время независимая оценка качества (Далее по тексту – НОК). Порядок такой оценки сформирован и утвержден законодательством Российской Федерации. Процедура оценки предусматривает создание Общественных советов, которые фактически должны организовать деятельность по проведению НОК. Для организации сбора и обобщения данных по каждой исследуемой организации, подлежащей оценке, привлекается организация-оператор, внешняя организация, незаинтересованная в результатах.

Общественные советы при органах исполнительной власти субъектов РФ выполняют основные функции, касающиеся организации и проведения НОК с учетом информации, предоставленной организацией-оператором, а также совершенствование качества деятельности организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится НОК. К основным задачам общественных советов относятся:

- формирование предложений для проекта технического задания государственного контракта, заключаемого Министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области с организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, осуществляющими социальное обслуживание;

- согласование перечня организаций, в отношении которых в плановом периоде проводится НОК;

- направление в Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области результатов НОК и предложений об улучшении качества деятельности организаций, в отношении которых проводится НОК;

- рассмотрение результатов НОК, проводимой на территории Самарской области;

- при необходимости предоставляем организации-оператору имеющиеся сведения и данные об организациях социального обслуживания, в отношении которых проводится НОК.

Организация – оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, осуществляющими социальное обслуживание.

Основной целью оказания услуг является проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями согласно перечню организаций, утвержденному Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Самарской области в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Реализация поставленной цели осуществляется путем решения следующих задач:

1) Проведение социологических опросов получателей социальных услуг осуществляется посредством анкетирования и телефонного опроса по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями;

2) Объем выборки рассчитан по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке, в том числе с учетом каждого территориального отделения, входящего в состав организации (допустимая погрешность – не более 5% при доверительной вероятности 95% (для каждого учреждения/ отделения). Опрос (анкетирование) проводился как очно, так и с использованием интернет-ресурсов на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

3) Проведение анализа официальных сайтов организаций на соответствие размещенной информации о деятельности этих организаций перечню информации и требованиям к ней, установленными: статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 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)»

4) Проведение мониторинга условий оказания услуг, который включает оценку:

- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг;

- обеспечения комфортных условий предоставления социальных услуг; оборудования территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими получателями услуг.

5) Разработка и согласование графика очного анкетирования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

6) Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

7) Соблюдение корректного поведения в отношении получателей социальных услуг и работников учреждений при сборе информации и проведении социологических опросов.

8) Сбор статистических данных.

9) Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

10) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

11) Предоставление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в Общественный совет в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета, презентации.

12) Построение рейтинга оцениваемых организаций социального обслуживания.

13) Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Самарской области.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений социального обслуживания Самарской области деятельностью учреждений социального обслуживания Самарской области в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания в целом;
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;
- удовлетворенность промежутком времени ожидания предоставления социальной услуги;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений социального обслуживания Самарской области в целом, а также показателя информационной открытости учреждений социального обслуживания Самарской области в целом будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (K_{yi}). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от 0 до +100, что трактуется следующим образом:

$K_{yi} = 0$ - показывает, что в общественном мнении получателей социальных услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 100$ - в общественном мнении получателей социальных услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю. K_{yi} , равное 100 – говорит о том, что получатели социальных услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = <40$ – в общественном мнении получателей социальных услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю. $K_{yi} = 1-39$ – говорит о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг не удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Самарской области в целом по конкретному показателю.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания включает четыре последовательных этапа:

- 1) организационный этап;
- 2) подготовительный этап;
- 3) основной этап;
- 4) аналитический этап.

Организационный этап

На организационном этапе Общественный совет определяет:

- перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов в текущем периоде;
- показатели качества работы организаций социального обслуживания;
- методы сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

Перечень организаций социального обслуживания формируются в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

- типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

- видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;
- видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;
- категорий получателей социальных услуг.

Исходя из технического задания в текущем, 2018 году, общественным советом при Министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области определены следующие учреждения социального обслуживания.

Перечень организаций, в отношении которых проводится сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Организации (юридические лица)	Сокращенное наименование, далее используемое в тексте отчета
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	Иволга
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о. Самара (коррекционный)»	Центр Фролова Б.П.
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	Гармония
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	Солнечный
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	Огонек
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	Феникс
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	Наш дом
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	Дом детства
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	Центр диагностики
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Высокинский ПНИ
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Владимировский ПНИ
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Клявлинский ДИПИ
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Кошкинский ДИПИ

14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Красноармейский специальный ДИПИ
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	Сергиевский ДИУОД
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Потаповский ПНИ
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Приволжский молодежный ПНИ
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Хворостянский ДИПИ
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Отраденский ДИПИ
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Самарский геронтологический
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Чапаевский ДИПИ
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Шенталинский ДИПИ
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Южный ДИПИ
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	Преодоление
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	Доблесть
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	Новокуйбышевский
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	Сурдоцентр
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	Большеглушицкий
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	Светлячок

**Методика
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**

1. Настоящая методика 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 (далее соответственно - Методика, организации социальной сферы) разработана в соответствии с [подпунктом "г" пункта 4](#) Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы").

2. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы осуществляется в целях независимой оценки качества условий оказания услуг указанными организациями, которая проводится в соответствии с в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 26, ст. 3172; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10; N 45, ст. 4627; 2007, N 1, ст. 21; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 52, ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030; N 27, ст. 3477; N 40, ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307; N 30, ст. 4217, 4257; N 50, ст. 7563) (далее - Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"), Федеральным [законом](#) от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2017, N 50, ст. 7563) (далее - Федеральный закон "О

социальной защите инвалидов в Российской Федерации"), Федеральным [законом](#) от 21 ноября 2011 г. 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2012, N 26, ст. 3442, 3446; 2013, N 27, ст. 3459, 3477; N 30, ст. 4038; N 39, ст. 4883; N 48, ст. 6165; N 52, ст. 6951; 2014, N 23, ст. 2930; N 30, ст. 4106, 4244, 4247, 4257; N 43, ст. 5798; N 49, ст. 6927, 6928; 2015, N 1, ст. 72, 85; N 10, ст. 1425; 2017, N 50, ст. 7563) (далее - Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"), Федеральным [законом](#) от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326; N 23, ст. 2878; N 27, ст. 3462; N 30, ст. 4036; N 48, ст. 6165; 2014, N 6, ст. 562, 566; N 19, ст. 2289; N 22, ст. 2769; N 23, ст. 2930, 2933; N 26, ст. 3388; N 30, ст. 4217, 4257, 4263; 2015, N 1, ст. 42, 53, 72; N 14, ст. 2008; 2017, N 50, ст. 7563) (далее - Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации"), Федеральным [законом](#) от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563) (далее - Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации").

3. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы проводится организациями, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно - оператор, государственный (муниципальный) контракт).

4. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - выявление мнения граждан) проводится в объемах и в сроки, установленные в соответствии с условиями государственного (муниципального контракта).

5. Целью выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы является получение данных о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы для установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг <1> согласно утвержденным общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы <2> (далее - критерии оценки качества):

<1> Подпункт "г" пункта 4 Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638.

<2> Статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 8.1 Федерального закона "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", статья 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статья 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

- 1) открытость и доступность информации об организации/учреждении;
- 2) комфортностью условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость, работников организации/учреждения;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.
6. Задачи выявления и обобщения мнения граждан:
 - а) выявление удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания;
 - б) выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;
 - в) обобщение полученных результатов и определение значений показателей независимой оценки;

г) сравнение удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания в разрезе: организаций социальной сферы, отраслей социальной сферы, муниципальных образований, субъектов Российской Федерации;

д) подготовка предложений по устранению выявленных проблем и улучшению условий оказания услуг.

7. Выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг (оценка удовлетворенности условиями оказания услуг) проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно - показатели оценки качества), утвержденными нормативными правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в установленной сфере деятельности <1>:

<1> [Приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г. регистрационный N 51132); [приказ](#) Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный N 51156); [приказ](#) Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N 1547 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный N 35837); [приказ](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный N 51346).

1) оценка удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации/учреждении оценивается по показателю оценки качества "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";

2) оценка удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг, в том числе временем ожидания предоставления услуг оценивается по показателю оценки качества "доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы";

3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов оценивается по показателю оценки качества "доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов";

4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения оценивается по показателям оценки качества: "доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы", "доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы", "доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия";

5) удовлетворенность условиями оказания услуг оценивается по показателям 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)", "доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг", "доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" <1>.

<1> Порядок расчета показателей оценки качества, указанных в [подпунктах 1 - 5 пункта 7](#) Методики установлен в Едином порядке 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, утвержденном приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. N 344н.

8. В качестве основного метода выявления мнения граждан применяется опрос граждан, который осуществляется в следующих формах:

1) анкетирование потребителей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в сети "Интернет" на официальном сайте организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества, а также органа исполнительной власти).

2) интервьюирование потребителей услуг,

3) телефонный опрос потребителей услуг.

9. В качестве потребителей услуг выступают граждане, получившие услугу в организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в отчетном году, либо их законные представители.

10. Объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы формируется в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации социальной сферы в течение календарного года (генеральная совокупность), предшествующего году проведения независимой оценки качества (далее - независимая оценка качества).

11. Рекомендуемый минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

12. Выборочная совокупность респондентов формируется посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, либо по выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг.

13. Выявление мнения граждан проводится в отчетном календарном году, в котором проводится независимая оценка качества.

14. Проведение опроса граждан осуществляется по анкете, разработанной оператором самостоятельно (далее - Анкета оператора) с учетом рекомендуемых вопросов, содержащихся в примерной анкете для опроса, образец которой представлен в [приложении N 1](#) к Методике.

В Анкету оператора могут быть включены (по сравнению с примерной анкетой) дополнительные вопросы, дополнительные уточнения ответов на вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач выявления мнения граждан.

Подготовленная для проведения опроса Анкета оператора предварительно обсуждается на заседании общественного совета по проведению независимой оценки, созданном при соответствующем органе исполнительной власти.

15. Оператор может привлекать к проведению опроса анкетеров (интервьюеров). При этом оператор осуществляет контроль качества работы привлеченных анкетеров (интервьюеров).

16. Оценка удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определяется в соответствии с ответами получателей услуг на вопросы анкеты, для чего в Примерной анкете предусмотрены две шкалы ответов (соответствующие оценке по пятибалльной системе):

1) по первой шкале ответов:

- а) удовлетворен;
- б) скорее удовлетворен, чем нет;
- в) скорее недоволен;
- г) не удовлетворен;
- д) затрудняюсь ответить.

2) по второй шкале ответов:

- а) очень хорошо;
- б) хорошо;
- в) плохо;
- г) очень плохо;
- д) затрудняюсь ответить.

17. При оценке удовлетворенности условиями оказания услуг учитывается число потребителей услуг, выбравших при опросе первые два ответа на вопросы, а именно:

а) "удовлетворен" и "скорее удовлетворен, чем нет", если ответы на вопросы анкеты сформулированы по первой шкале ответов;

б) "очень хорошо" и "хорошо", если ответы вопросы анкеты сформулированы по второй шкале ответов.

Число респондентов, выбравших эти варианты ответов, соотносится с общим числом опрошенных потребителей услуг.

При оценке удовлетворенности граждан условиями доступности услуг для инвалидов число респондентов из числа потребителей услуг-инвалидов, выбравших первые два варианта ответов, соотносится с общим числом опрошенных потребителей услуг-инвалидов.

18. В случае, если в организации социальной сферы в течение отчетного периода отсутствуют получатели услуг-инвалиды, оценка удовлетворенности условиями доступности услуг для инвалидов проводится с привлечением независимых внешних экспертов.

В состав внешних экспертов могут входить:

- представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан,

- представители общероссийских общественных объединений инвалидов,

- представители общероссийских общественных организаций ветеранов,

- представители волонтерских организаций.

Численность независимой экспертной группы - не менее 7 (9) человек.

Состав и число экспертов, входящих в независимую экспертную группу, согласовывается с общественным советом по независимой оценке качества, созданном при соответствующем государственном органе исполнительной власти (органе местного самоуправления).

При оценке удовлетворенности граждан условиями доступности услуг для инвалидов в случае привлечения экспертов число респондентов из числа экспертов, выбравших первые два варианта ответов, соотносится с общим числом экспертов, участвовавших в такой оценке.

19. Итоги выявления и обобщения мнения граждан включаются составной частью в отчет оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы и содержат:

1) перечень организаций социальной сферы, в которых проводилось выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг;

2) описание проведенного опроса:

а) временной период проведения опроса (даты начала и окончания проведения опроса)

б) способ и форма проведения опроса;

в) объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, участвовавших в опросе, и их доля в генеральной совокупности);

г) параметры выборочной совокупности (основные характеристики респондентов);

3) результаты выявления и обобщения мнения граждан:

а) удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным показателям оценки качества;

б) примеры организаций с высокой и низкой удовлетворенностью условиями оказания услуг (по отдельным показателям);

4) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы:

а) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе выявления и обобщения мнения граждан (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг);

б) основные пожелания граждан по улучшению условий оказания услуг;

в) предложения по устранению выявленных проблем и повышению качества условий оказания услуг.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – клиентов государственных учреждений, предоставляющих социальные услуги. При определении объема и

структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, получающих услуги в государственных учреждениях социального обслуживания. Расчет выборки производится, исходя из формы обслуживания – стационарной, полустационарной и надомной.

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании

Опрос (анкетирование) был проведен в период с 11 сентября 2018 года по 20 октября 2018 года в учреждениях социального обслуживания

Численность учтенных анкет учреждений социального обслуживания

Самарской области по состоянию на 20 октября 2018 года

№	Организация социального обслуживания (юридическое лицо)	Отделения (при наличии)	Количество получателей услуг в 2018 году (для каждого отделения)	Объем выборки
1.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	нет	20 994 койко-дней / 87 койко-мест	71
2.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	нет	10 675 койко-дней / 65 койко-мест	56
3.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	Самарская область, г.о. Жигулевск, г. Жигулевск, ул. Пролетарская, д.1	14 136 койко-дней/ 50 койко-мест	44
4.	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	нет	8 417 койко-дней / 24 койко-мест	23
5.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	нет	7 300 койко-дней / 20 койко-мест	19

	«Огонек»			
6.	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	Самарская область, м.р. Кошкинский, с. Б. Романовка, л. Романовская, д. 64	13 308 койко-дней/ 38 койко-мест	35
7.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	нет	16 790 койко-дней/ 46 койко-мест	41
8.	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	1) отделение социальной гостиницы 2) полустационарное обслуживание	4895 койко-дней/ 9 койко-мест; 9500 человек	9 Стационарная 369 Полустационарная
9.	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	1) Головное отделение - г. Самара, ул. Георгия Димитрова, 48; 2) Безенчукское отделение - пгт. Безенчук, ул. Пушкина, 146; 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	51000 человек	381 Полустационарная

		<p>отделение - г.Похвистнево, ул. Свирская, д. 4</p> <p>8) Самарское отделение - г.Самара, ул. Стара- Загора, 113а</p> <p>9) Сергиевское отделение - пгт. Суходол, ул. Магистральная, 1</p> <p>10) Ставропольское отделение - г. Тольятти, б. Кулибина, 2</p> <p>11) Хворостянской отделение - с.Хворостянка, ул.Парковая 2</p> <p>12) Тольяттинское отделение - г. Тольятти, ул. Чайкина, 37</p> <p>13) Чапаевское отделение - г.Чапаевск, ул. Красноармейская, 15</p>		
10.	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	нет	301	169
11.	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	нет	211	136
12.	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Клявлинское отделение Исаклинское отделение	42 54	38 47
13.	ГБУ СО «Кошкинский	Кошкинское отделение	53	47

	пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Елховское отделение Сергиевское отделение	39 37	35 34
14.	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	нет	200	132
15.	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	нет	155	111
16.	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	Потаповское отделение Большераковское отделение	105 343	83 181
17.	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	нет	360	186
18.	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	нет	78	65
19.	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Отраденское отделение Борское отделение Максимовское отделение Кинель-Черкасское отделение Большетолкайское	47 39 46 30 25	42 35 41 28 24

		отделение		
20.	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	нет	260	155
21.	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Чапаевское отделение Дубовоуметское отделение	45 38	40 35
22.	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Шенталинское отделение Челно-Вершинское отделение	48 30	43 28
23.	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	Пестравское отделение Большеглушицкое отделение	42 55	38 48
24.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	отделение оказания социально-медицинских услуг инвалидам отделение оказания социально-оздоровительных и срочных социальных услуг инвалидам	464/ 300 420	210 стационарная/ 169 полустационарная 201 полустационарная
25.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	стационарное отделение полустационарное отделение	960 600	275 стационарная 234 полустац

				ионарна я
26.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	нет	968	275
27.	ГБУ СО «Сурдоцентр»	нет	617	237
28.	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	нет	207	135
29.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	-	200	132

Согласно выборке исследования, в опросе должны были принять участие 4 737 респондентов. Однако исходя из того, что в учреждениях полустационарной формы обслуживания расчет производится из контрольных цифр, установленных Министерством за год, при расчете выборки исследования необходимо в учреждениях полустационарной и надомной формы обслуживания производить расчет на период проведения исследования, т.е. 2 месяца из 12. При стационарной форме социального обслуживания расчет может быть произведен, исходя из годовых контрольных значений. Это подтвердили директора учреждений с полустационарной формой обслуживания.

В опросе респондентов приняли участие 4 296 человек, заполнившие анкеты (опросники). Респондентами явились целевые группы – получатели социальных услуг в стационарной форме, полустационарной форме, а также (в отдельных случаях) родственники получателей услуг, родители детей, получателей социальных услуг, лиц, их замещающих, опекуны получателей социальных услуг. Разница составляет 441 человек. При этом, 441 человек опрошены в учреждениях социального обслуживания в период проведения внутренней процедуры опроса получателей социальных услуг в

рамках мониторинга, проводимого Министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области.

Независимая оценка проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учетом типов организаций и форм социального обслуживания. Дополнительных критериев и показателей в 2018 году общественный совет при Министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области не утверждал.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений социального обслуживания Самарской области деятельностью учреждений социального обслуживания Самарской области в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность промежутком времени ожидания предоставления социальной услуги;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия
- удовлетворенность организационными условиями оказания услуг;
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

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 (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).;

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
наличие и доступность питьевой воды;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
санитарное состояние помещений организаций;
транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

2) Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

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.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) 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

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Аналитический этап

На аналитическом этапе организация-оператор проводит анализ документов (актов), предоставленных экспертными комиссиями. Данный анализ направлен на:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей (рассматриваются результаты проведенного исследования с результатами исследования предыдущего года, если таковые имеются);

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания в баллах и формирование рейтинга.

Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень организаций для проведения независимой оценки, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы в баллах. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Методика расчета показателей качества работы учреждений социальной сферы

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%

доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

Таблица 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		помещении организации			
	- на информационных стендах в помещении организации;		перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
			социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является	1-100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	необходимым в соответствии с установленными и требованиями, переведенных в баллы)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:		0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;			
- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки	20 баллов				

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			на нее);			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
			- иного электронного сервиса	- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте	40%	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100 %				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в	30%	2.1.1. Наличие	- отсутствуют	0 баллов	100

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	<p>организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>		<p>комфортных условий для предоставления услуг, например:</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; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); 	<p>комфортные условия</p> <p>- наличие одного условия</p> <p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p> <p>- наличие четырех условий</p>	<p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p>	баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком приема социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 2	100 %				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных		-	- наличие трех	60	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	условий	баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	- наличие одного условия	20 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	рельефно-точечным шрифтом Брайля;		знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в		- наличие возможности предоставления услуги в	- наличие пяти и более условий	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100 %				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	общего числа опрошенных получателей услуг).		в организацию	услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в %	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	от общего числа опрошенных получателей услуг).		х форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100 %				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
				числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
				баллы)		
	Итого по критерию 5	100 %				100 баллов

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

Π_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– Π_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$П^1 = (П_{1.1.1} + П_{1.1.2})/2,$$

где $П_{1.1.1, 1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$

– $П^1_2$ – значение показателя 1.2:

$$П^1_2 = П_{1.2.1},$$

где $П_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^1_3$ – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П^1_3 = (П_{1.3.1} + П_{1.3.2})/2,$$

где $П_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$П_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

– Π_1^2 – значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1},$$

где $\Pi_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π_2^2 – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$\Pi_2^2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций социального обслуживания в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi_2^2 = \Pi_{2.2.1} \quad \text{или} \quad \Pi_2^2 = \Pi_{2.2.2};$$

– Π_3^2 – значение показателя 2.3:

$$\Pi_3^2 = \Pi_{2.3.1},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
комфортностью предоставления услуг

где $\Pi_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– Π_1^3 – значение показателя 3.1:

$$\Pi_1^3 = \Pi_{3.1.1},$$

где $\Pi_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π_2^3 – значение показателя 3.2:

$$\Pi_2^3 = \Pi_{3.2.1},$$

где $\Pi_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π_3^3 – значение показателя 3.3:

$$\Pi_3^3 = \Pi_{3.3.3},$$

где $\Pi_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100$.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

– Π_1^4 – значение показателя 4.1:

$$П^4_1 = П_{4.1.1},$$

где $П_{4.1.1} = \left(\frac{\begin{array}{c} \text{количество получателей услуг, удовлетворенных} \\ \text{доброжелательность, вежливостью работников} \\ \text{организации, обеспечивающих первичный контакт и} \\ \text{информирование получателя услуги} \end{array}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– $П^4_2$ – значение показателя 4.2:

$$П^4_2 = П_{4.2.1},$$

где $П_{4.2.1} = \left(\frac{\begin{array}{c} \text{количество получателей услуг, удовлетворенных} \\ \text{доброжелательность, вежливостью работников} \\ \text{организации, обеспечивающих непосредственное} \\ \text{оказание услуги} \end{array}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– $П^4_3$ – значение показателя 4.3:

$$П^4_3 = П_{4.3.1},$$

где $П_{4.3.1} = \left(\frac{\begin{array}{c} \text{количество получателей услуг, удовлетворенных} \\ \text{доброжелательность, вежливостью работников} \\ \text{организации при использовании дистанционных форм} \\ \text{взаимодействия} \end{array}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– $П^5_1$ – значение показателя 5.1:

$$\Pi^5_1 = \Pi_{5.1.1},$$

где $\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$$\Pi^5_2 = \Pi_{5.2.1},$$

где $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π^5_3 – значение показателя 5.3:

$$\Pi^5_3 = \Pi_{5.3.1},$$

где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию K в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a^m_i \times \Pi^m_i = a^m_1 \times \Pi^m_1 + a^m_2 \times \Pi^m_2 + a^m_3 \times \Pi^m_3,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5,$$

где n – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m – значимость m -го критерия.

Глава 2. Нормативное сопровождение исследования

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

3. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Глава 3.1. Анализ показателей по группам и подгруппам
(Качественный и количественный сравнительный анализ результатов
независимой оценки)

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	30
3	ГКУ СО «Гольятгинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	30
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	30
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	30
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	30
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100	100	30

	«Наш дом»			
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	30
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов	100	100	30

	войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»			
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	30
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	100	100	30

ВОЗМОЖНОСТЯМИ «Светлячок»				
------------------------------	--	--	--	--

Информационные стенды в наличии во всех исследуемых организациях, находятся в учреждениях в доступном для посетителей месте, эстетическое оформление на достаточном уровне, поиск информации не затруднен, состав информации соответствует требованиям 442 Федерального Закона РФ.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	30
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	30
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	30
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100	100	30

	«Огонек»			
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	30
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	30
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	30
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический	100	100	30

	интернат)»			
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	30
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30

28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	30



Информационные стенды в наличии во всех исследуемых организациях, находятся в учреждениях в доступном для посетителей месте, эстетическое оформление на достаточном уровне, поиск информации не затруднен, состав информации соответствует требованиям 442 Федерального Закона РФ.

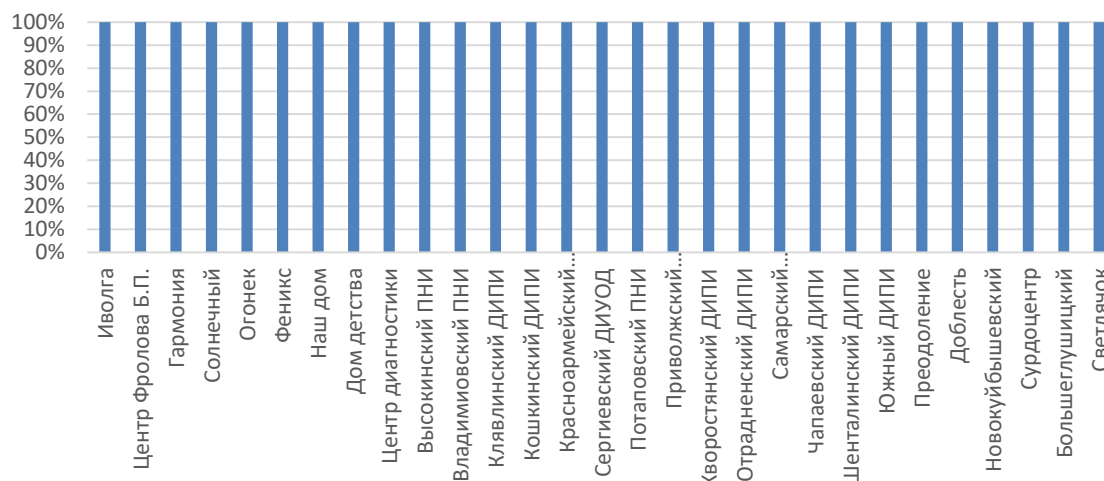
1.2. Показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	30
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	30
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	30
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	30
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	30
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	30
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30

9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	30
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для	100	100	30

	престарелых и инвалидов)»			
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	30
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	30

«Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»



По данному показателю все 29 организаций социального обслуживания населения Самарской области имеют 100-процентный результат. Сайты имеются у всех организаций, находятся в рабочем состоянии, информационная структура понятна, информация по заданному направлению ищется достаточно легко. Информационная составляющая в соответствии с законодательством имеется у всех организаций в необходимом и достаточном объеме.

1.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара	99,8	99,8	39,92

	(коррекционный)»			
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	97,4	97,4	38,96
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	89,5	89,5	35,8
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	94,3	94,3	37,72
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	97,8	97,8	39,12
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	40
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	99,1	99,1	39,64
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	96,7	96,7	38,68
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	40
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	89,7	89,7	35,88

13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	88,1	88,1	35,24
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,6	95,6	38,24
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	98,1	98,1	39,24
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	97,6	97,6	39,04
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,0	99,0	39,6
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,5	98,5	39,4
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,6	97,6	39,04
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для	98,9	98,9	39,56

	престарелых и инвалидов)»			
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,6	99,6	39,84
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	40
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	98,7	98,7	39,48
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	40
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,6	99,6	39,84
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	95,7	95,7	38,28



Учреждения с наилучшими результатами по данному показателю имеют 100-процентный результат. К ним относятся: ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»; ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»; ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Сурдоцентр».

Наименьшее значение выявлено в учреждении: ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» - 88,1%.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	30
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	30

4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	30
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	30
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	30
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	30
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	30
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30

15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30

25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	30
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	30



2.2. Показатель «Время ожидания предоставления услуги»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара	100	100	40

	(коррекционный)»			
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	40
3	ГКУ СО «Гольятинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	40
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	40
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	40
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	40
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	40
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	40
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	40
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40

13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	40
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для	100	100	40

	престарелых и инвалидов)»			
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	40
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	40
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	40
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	40
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	40
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	40



Показатель «Время ожидания предоставления услуги» оценивался в различных типах учреждений, исходя из форм обслуживания. Так, в учреждениях стационарной формы обслуживания, фиксировалось время ожидания услуги в зависимости от ее потребности получателем услуг. В учреждениях полустационарной формы обслуживания при приходе в учреждение для получения услуги. Очередей в учреждениях экспертами замечено не было. Цифровое значение показателя фиксировалось из анкет получателей услуг. Отрицательных ответов не было обнаружено.

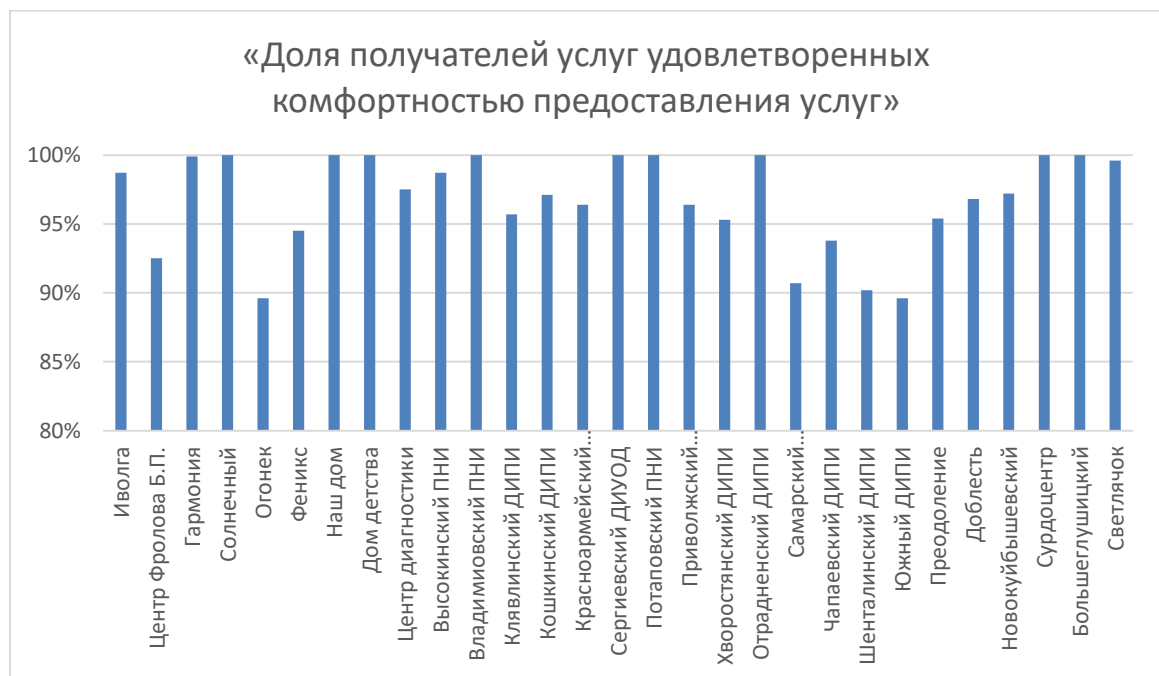
2.3. Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	98,7	98,7	29,61
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	92,5	92,5	27,75
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	99,9	99,9	29,97
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	30
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	89,6	89,6	26,88
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр	94,5	94,5	28,35

	для несовершеннолетних «Феникс»			
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	30
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	97,5	97,5	29,25
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,7	98,7	29,61
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,7	95,7	28,71
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,1	97,1	29,13
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,4	96,4	28,92
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов	96,4	96,4	28,92

	(психоневрологический интернат)»			
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,3	95,3	28,59
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	90,7	90,7	27,21
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	93,8	93,8	28.14
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	90,2	90,2	27,06
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	89,6	89,6	26,88
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	95,4	95,4	28,62
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	96,8	96,8	29,04
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	97,2	97,2	29,16
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	100	100	30

	ВОЗМОЖНОСТЯМИ»			
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	99,6	99,6	29,88



Лучшими результатами является стопроцентный результат, который выявлен у следующих учреждений: ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»; ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»; ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»; ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»; ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Сурдоцентр» ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями». Наименьший результат – 89,6% - у двух учреждений: ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»; ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)».

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

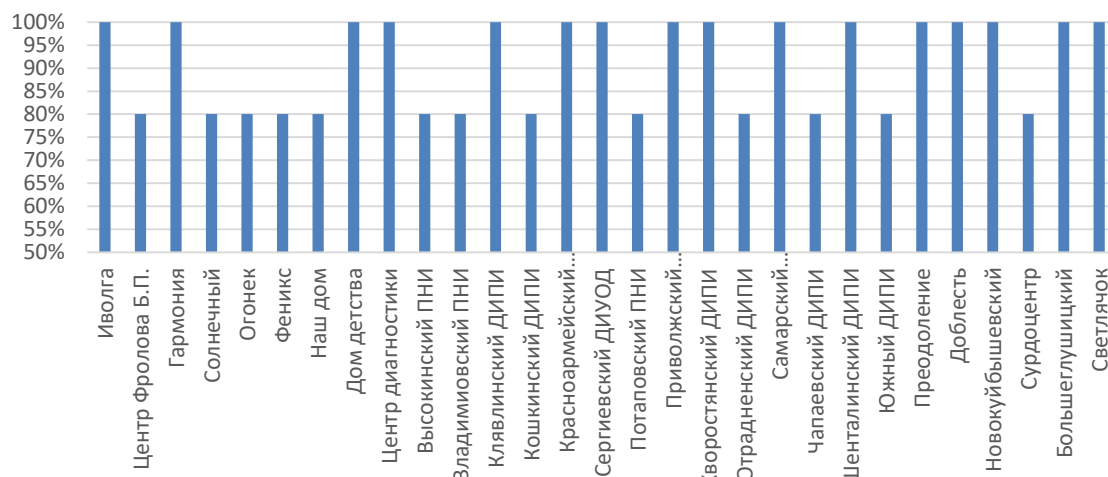
3.1. Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	80	80	24
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	30
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	80	80	24
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	80	80	24
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	80	80	24
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	80	80	24
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30
9	ГКУ СО «Центр диагностики и	100	100	30

	консультирования Самарской области»			
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	80	80	30
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	80	80	24
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	24
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	80	80	24
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	24

20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	24
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	24
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	30
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	80	80	24
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	30

«Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»



3.2. Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	40
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	60	60	40
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	80	80	32
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	40
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	40

6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	40
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	40
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	80	80	32
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	80	80	32
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	80	80	32
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	32
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	32
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	40
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40

17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	80	80	32
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	60	60	24
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	32
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	40
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	80	80	32
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	80	80	32
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	80	80	32
28	ГКУ СО «Большеглушицкий	80	80	32

	реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»			
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	80	80	32



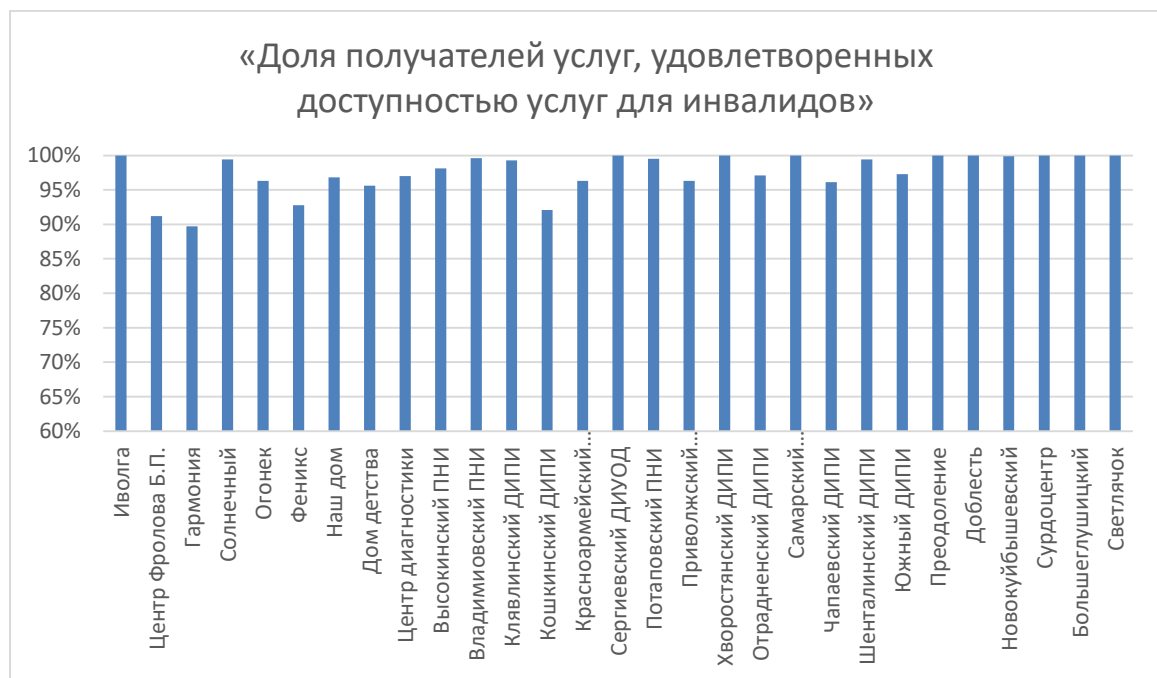
3.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара	91,2	91,2	27,36

	(коррекционный)»			
3	ГКУ СО «Гольятгинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	89,7	89,7	26,91
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	99,4	99,4	29,82
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	96,3	96,3	28,89
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	92,8	92,8	27,84
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	96,8	96,8	29,04
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	95,6	95,6	28.68
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	97,0	97,0	29.1
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,1	98,1	29,43
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,6	99,6	29,88
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,3	99,3	29,79
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	92,1	92,1	27.63

14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов)»	96,3	96,3	28,89
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей- инвалидов (детский дом- интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,5	99,5	29,85
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	96,3	96,3	28,89
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом- интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,1	97,1	29.13
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,1	96,1	28,83
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,4	99,4	29,82
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов	97,3	97,3	29.19

	труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»			
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,9	99,9	29,97
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	30



4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

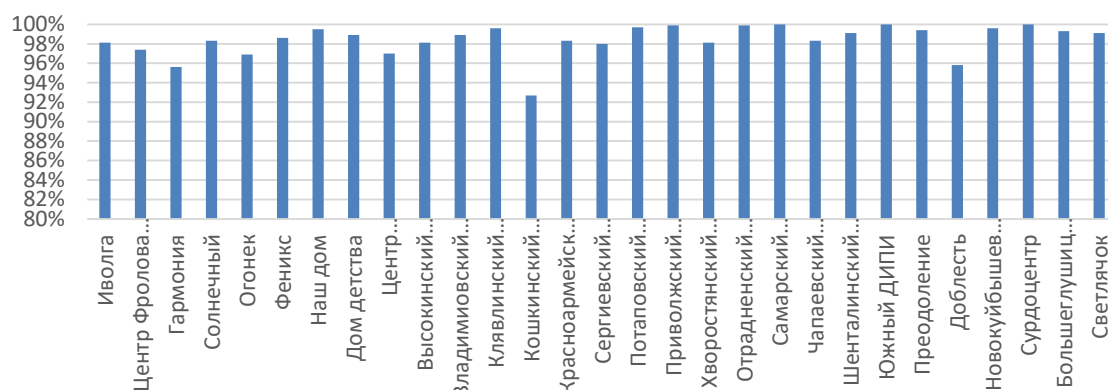
4.1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	98,1	98,1	39,24
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	97,4	97,4	38,96
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	95,6	95,6	38,24
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	98,3	98,3	39,32
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	96,9	96,9	38,76
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	98,6	98,6	39,44
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	99,5	99,5	39,8
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения	98,9	98,9	39,56

	«Дом детства»			
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	97,0	97,0	38,8
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,1	98,1	39,24
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,9	98,9	39,56
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,6	99,6	39,84
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	92,7	92,7	37,08
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,3	98,3	37,52
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	98,0	98,0	39,2
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,7	99,7	39,88
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,9	99,9	39,96
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,1	98,1	39,24

19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,9	99,9	39,96
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,3	98,3	39,32
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,1	99,1	39,64
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,4	99,4	39,76
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	95,8	95,8	38,32
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,6	99,6	39,84
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	40
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,3	99,3	39,72
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	99,1	99,1	39,64

«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»



4.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	40
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	40
3	ГКУ СО «Гольятгинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	97,8	97,8	39.12
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	40

5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	40
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	99,1	99,1	39,64
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	40
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	40
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	99,4	99,4	39,76
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	40
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	93,2	93,2	37,28
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	99,5	99,5	39,8

16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,6	98,6	39,44
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,4	99,4	39,76
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,9	99,9	39,96
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,6	98,6	39,44
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	40
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,8	99,8	39,92
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	40
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	40

27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	40
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,1	99,1	39,64
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	99,5	99,5	39,8



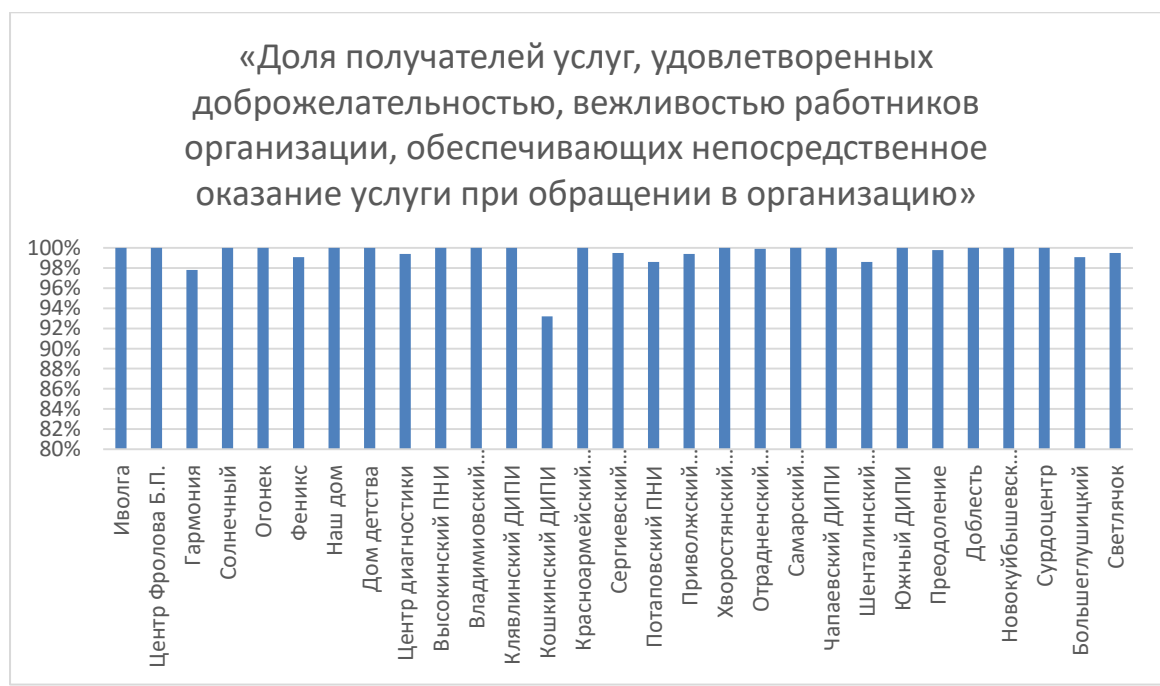
4.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	20

	«Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»			
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	20
3	ГКУ СО «Гольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	97,8	97,8	19,56
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	20
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	98,1	98,1	19,62
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	20
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	20
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	99,9	99,9	19,98
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	20
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и	99,9	99,9	19,98

	инвалидов)»			
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,7	98,7	19,74
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	99,9	99,9	19,98
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,9	99,9	19,98
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,8	97,8	19,56
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов	100	100	20

	труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»			
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	20
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	98,9	98,9	19,78
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	20
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	20
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,9	99,9	19,98
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	20



5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

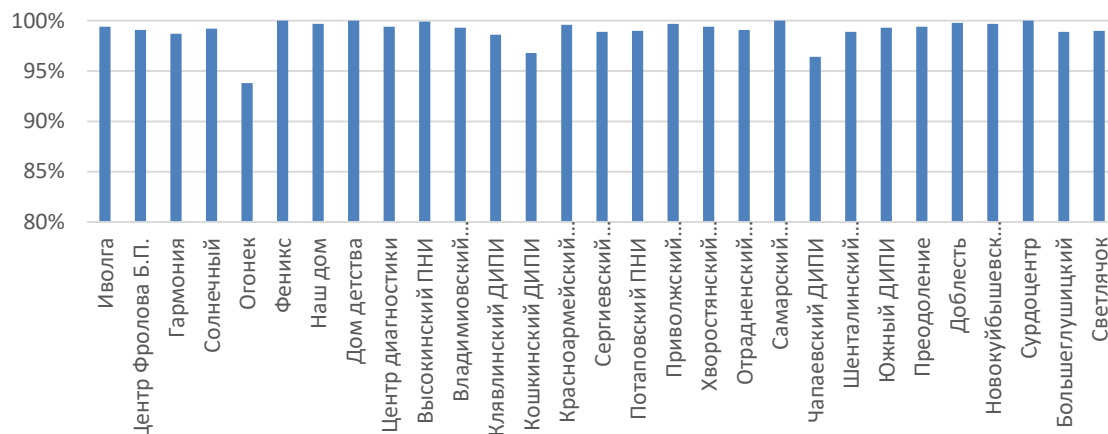
5.1. Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	99,4	99,4	29,82
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	99,1	99,1	29,73
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	98,7	98,7	29,61
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	99,2	99,2	29,76
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	93,8	93,8	28,14
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	30
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	99,7	99,7	29,91
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения	100	100	30

	«Дом детства»			
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	99,4	99,4	29,82
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,9	99,9	29,97
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,3	99,3	29,79
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,6	98,6	29,58
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,8	96,8	29,04
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,6	99,6	29,88
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	98,9	98,9	29,67
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,0	99,0	29,7
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,7	99,7	29,91
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,4	99,4	29,82
19	ГБУ СО «Отраденский	99,1	99,1	29,73

	пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»			
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,4	96,4	28,92
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,9	98,9	19,78
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,3	99,3	29,79
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,4	99,4	29,82
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	99,8	99,8	29,94
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,7	99,7	29,91
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,9	98,9	29,67
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	99,0	99,0	29,7

«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»



5.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г. о. Самара (коррекционный)»	99,2	99,2	19,84
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	99,9	99,9	19,98
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	99,7	99,7	19,94
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	99,2	99,2	19,84

5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	99,5	99,5	19,9
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	98,7	98,7	19,74
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	99,7	99,7	19,94
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	99,1	99,1	19,82
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	99,4	99,4	19,88
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,2	99,2	19,84
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,9	99,9	19,98
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,9	98,9	19,78
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,8	98,8	19,76
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,3	99,3	19,86
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	98,9	98,9	19,78

16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,0	99,0	19,8
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,7	99,7	19,94
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,9	99,9	19,98
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,9	99,9	19,98
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,7	99,7	19,94
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,9	98,9	19,78
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,8	98,8	19,76
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,8	99,8	19,96
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,4	99,4	19,88
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	99,8	99,8	19,96
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,7	99,7	19,94

27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	20
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,9	98,9	19,78
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	99,0	99,0	19,8



5.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	99,2	99,2	49,6

2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	99,9	99,9	49,95
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	99,7	99,7	49,85
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	99,6	99,6	49,8
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	98,9	98,9	49,45
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	99,1	99,1	49,55
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	99,7	99,7	49,85
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	99,6	99,6	49,8
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	99,4	99,4	49,7
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,9	99,9	49,95
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,3	99,3	49,65
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,4	99,4	49,7

13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,7	99,7	49,85
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,6	99,6	49,8
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	98,9	98,9	49,45
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,0	99,0	49,5
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,7	99,7	49,85
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,4	99,4	49,7
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,1	99,1	49,85
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	50
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,4	99,4	49,7
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для	98,7	98,7	49,35

	престарелых и инвалидов)»			
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,3	99,3	49,65
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,4	99,4	49,7
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	99,8	99,8	49,9
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,7	99,7	49,85
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	50
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,9	99,9	49,95
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	99,0	99,0	49,5



ГЛАВА 3.2. Анализ результатов независимой оценки последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации

По 1 группе показателей

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	20
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	20
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	20
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	88	88	17,6
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	76	76	15.2
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	20
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	20
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения	100	100	20

	«Дом детства»			
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100	100	20
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	70	70	14
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	94	94	18,8
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	20
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
19	ГБУ СО «Отраденский	100	100	20

	пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»			
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	76	76	15.2
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	70	70	14
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	20
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	20
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	20
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	20
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	20
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	82	82	16,4

По 2 группе показателей

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	99,61	99,61	19,92
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	97,75	97,75	19,55
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	99,97	99,97	19,99
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	20
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	96,88	96,88	19,38
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	98,35	98,35	19,67
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	20
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	20
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования	99,25	99,25	19,85

	Самарской области»			
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,61	99,61	19,92
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,71	98,71	19,74
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,13	99,13	19,83
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,92	98,92	19,77
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	20
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	20
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,92	98,92	19,78
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,59	98,59	19,72
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	20

20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,21	97,21	19,44
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,14	98,14	19,63
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,06	97,06	19,41
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,88	96,88	19,38
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	98,62	98,62	19,72
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	99,04	99,04	19,81
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,16	99,16	19,83
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	20
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	20
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	98,68	98,68	17,37



- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»
- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о. Самара (коррекционный)»
- ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»
- ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»
- ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»
- ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»
- ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»
- ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»
- ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

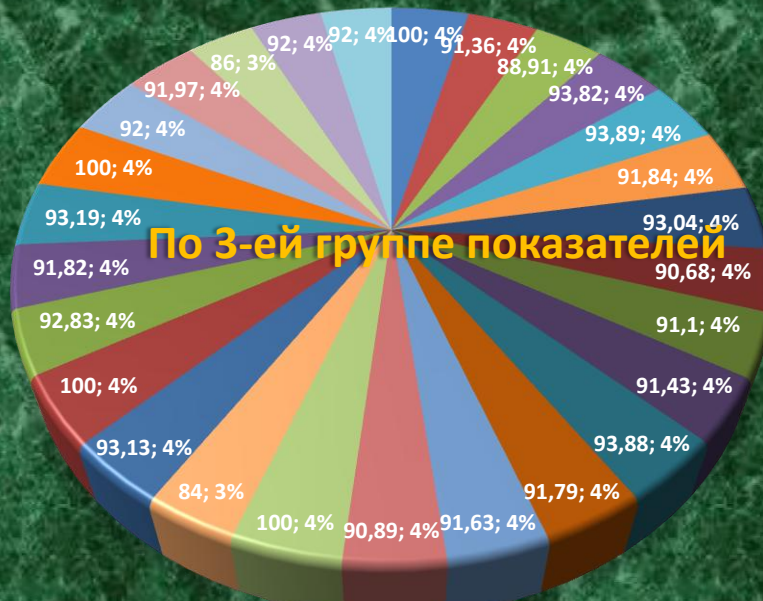
По 3 группе показателей

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	84	84	12,6
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	15
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	15
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	92	92	13,8
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	68	68	10,2
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	94	94	14,1
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	78	78	11,7
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	15
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования	76	76	11,4

	Самарской области»			
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	15
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	66	66	9,9
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	66	66	9,9
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	66	66	9,9
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	78	78	11,7
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	92	92	13,8
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	78	78	11,7
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	92	92	13,8

20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80	80	12,0
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	92	92	13,8
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	92	92	13,8
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	70	70	10,5
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	15
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	15
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	84	84	12,6
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	74	74	11,1
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	84	84	12,6
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	92	92	13,8

По 3-ей группе показателей



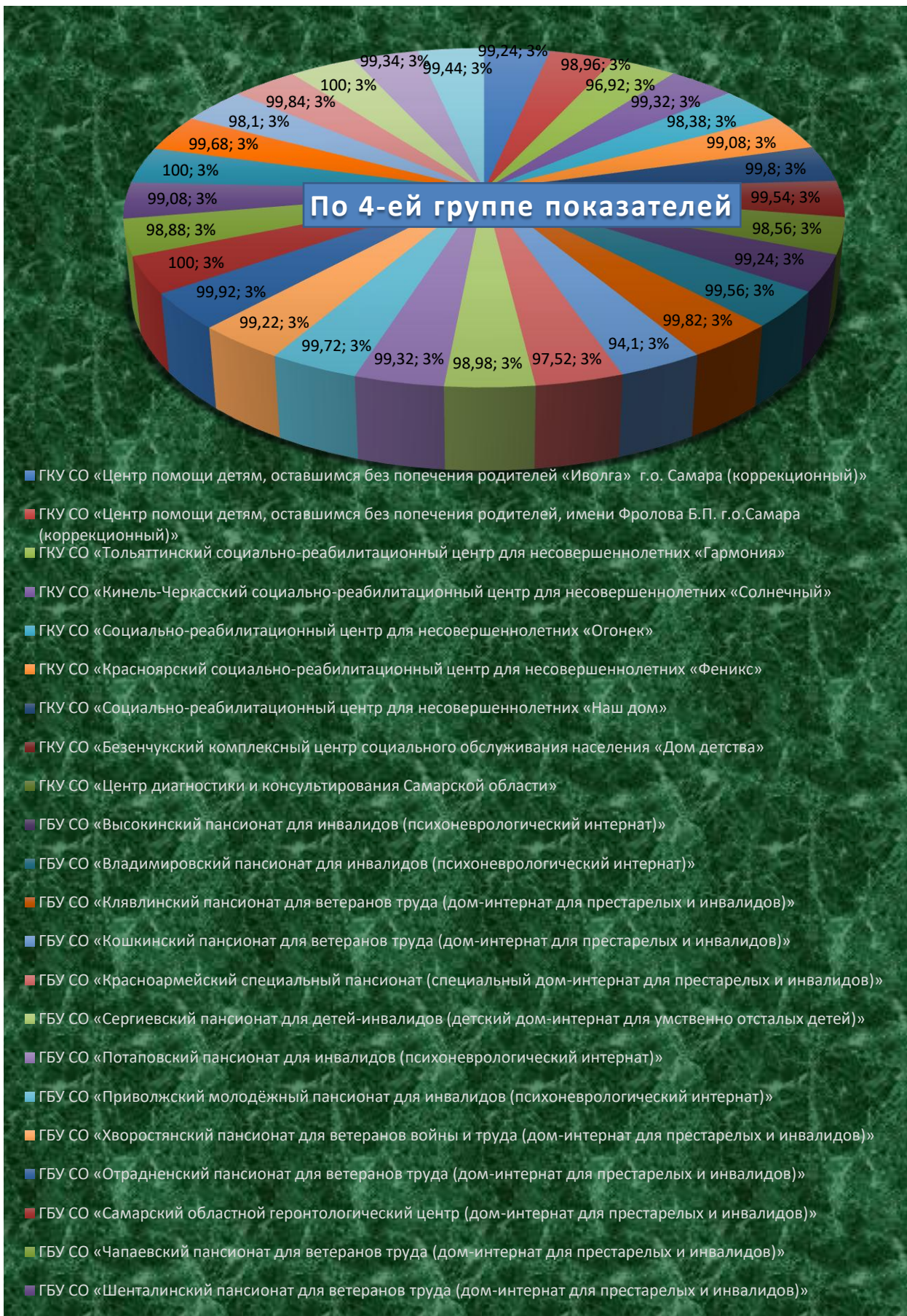
- ❑ ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»
- ❑ ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о. Самара (коррекционный)»
- ❑ ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»
- ❑ ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»
- ❑ ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»
- ❑ ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»
- ❑ ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»
- ❑ ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»
- ❑ ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»
- ❑ ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ❑ ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ❑ ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ❑ ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ❑ ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ❑ ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»
- ❑ ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ❑ ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ❑ ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ❑ ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ❑ ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ❑ ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

По 4 группе показателей

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	15
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	100	100	15
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	15
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	15
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	100	100	15
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	15
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	15
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	15
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования	100	100	15

	Самарской области»			
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	15
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	15
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	15
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	15
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	15
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15

20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	15
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	15
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	15
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	15
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	15
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	15
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	15



По 5 группе показателей

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100	100	30
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	99,55	99,55	28,87
3	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100	100	30
4	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100	100	30
5	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	97,9	97,9	29,37
6	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	100	30
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100	100	30
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100	100	30
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования	100	100	30

	Самарской области»			
10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,37	99,37	29,81
11	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
14	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,83	98,83	29,65
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	100	100	30
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
17	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	100	100	30
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30

20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,92	98,92	29,68
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	100	30
24	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100	100	30
25	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	100	100	30
26	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100	100	30
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	30
28	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	30
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100	100	30



- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»
- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о. Самара (коррекционный)»
- ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»
- ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»
- ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»
- ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»
- ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»
- ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»
- ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»
- ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Отрадененский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
- ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

**Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров
(Рейтинг организаций социального обслуживания)**

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

	Учреждения, подведомственные Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области	Рейтинг по группе показателей					
		открытость и доступность информации организации социальной сферы	комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	99,92	99,61	100	99,24	99,26	99,61
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	98,96	97,75	91,36	98,96	99,66	97,34

3	ГКУ СО «Тольяттинский социально- реабилитационн ый центр для несовершеннолет них «Гармония»	95,8	99,97	88,91	96,92	99,4	96,2
4	ГКУ СО «Кинель- Черкасский социально- реабилитационн ый центр для несовершеннолет них «Солнечный»	97,72	100	93,82	99,32	99,4	98,05
5	ГКУ СО «Социально- реабилитационн ый центр для несовершеннолет них «Огонек»	99,12	96,88	93,89	98,38	97,49	97,15
6	ГКУ СО «Красноярский социально- реабилитационн ый центр для несовершеннолет них «Феникс»	100	98,35	91,84	99,08	99,29	97,71
7	ГКУ СО «Социально- реабилитационн ый центр для несовершеннолет них «Наш дом»	99,64	100	93,04	99,8	99,7	98,44
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	98,68	100	90,68	99,54	99,62	97,70
9	ГКУ СО «Центр диагностики и консультировани я Самарской области»	100	99,25	91,1	98,56	99,4	97,67

10	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологи ческий интернат)»	100	99,61	91,43	99,24	99,76	99,01
11	ГБУ СО «Владимировски й пансионат для инвалидов (психоневрологи ческий интернат)»	100	100	93,88	99,56	99,42	98,57
12	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,88	98,71	91,79	99,82	99,06	97,05
13	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,24	99,13	91,63	94,1	98,65	95,75
14	ГБУ СО «Красноармейск ий специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,24	98,92	90,89	97,52	99,54	97,02
15	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом- интернат для умственно отсталых детей)»	99,24	100	100	98,98	98,9	99,42
16	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов	100	100	93,85	99,32	99	98,43

	(психоневрологический интернат)»						
17	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	99,04	98,92	90,89	99,72	99,7	97,65
18	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,6	98,59	84	99,22	99,5	96,18
19	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,4	100	93,13	99,92	99,56	98,40
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	97,21	100	100	99,94	99,43
21	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,04	98,14	92,83	98,88	98,4	97,46
22	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых	99,56	97,06	91,82	99,08	88,89	95,28

	и инвалидов)»						
23	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100	96,88	93,19	100	99,4	97,89
24	ГБУ СО «Социально- оздоровительный центр «Преодоление»	99,84	98,62	100	99,68	99,4	99,51
25	ГБУ СО «Реабилитационн ый центр для инвалидов «Доблесть	100	99,04	92	98,1	99,8	97,79
26	ГБУ СО «Социально- оздоровительный центр «Новокуйбышевс кий»	99,48	99,16	91,97	99,84	99,7	98,03
27	ГБУ СО «Сурдоцентр»	100	100	86	100	100	97,20
28	ГКУ СО «Большеглушицк ий реабилитационн ый центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,84	100	92	99,34	99,4	97,12
29	ГКУ СО «Реабилитационн ый центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	98,28	99,88	92	99,44	99	97,72
	Средний показатель	99,05	99,02	92,69	99,02	98,97	97,75

Наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»; ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»; ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть ГБУ СО «Сурдоцентр».

- по второй группе показателей: ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»; ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»; ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»; ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»; ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»; ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Сурдоцентр» ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

- по третьей группе показателей: ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»; 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)»; ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление».

- по четвертой группе показателей: ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»; ГБУ СО «Сурдоцентр».

- по пятой группе показателей: ГБУ СО «Сурдоцентр».

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Самарской области в 2018 году

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров	Место в рейтинге
1	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	99,61	99,61	1
2	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,51	99,51	2
3	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,43	99,43	3
4	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	99,42	99,42	4
5	ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический	99,01	99,01	5

	интернат)»			
6	ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,57	98,57	6
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	98,44	98,44	7
8	ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	98,43	98,43	8
9	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	98,40	98,40	9
10	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	98,05	98,05	10
11	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	98,03	98,03	11
12	ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,89	97,89	12
13	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	97,79	97,79	13
14	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	97,72	97,72	14
15	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	97,71	97,71	15
16	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	97,70	97,70	16

17	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	97,67	97,67	17
18	ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	97,65	97,65	18
19	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,46	97,46	19
20	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»	97,34	97,34	20
21	ГБУ СО «Сурдоцентр»	97,20	97,20	21
22	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	97,15	97,15	22
23	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	97,12	97,12	23
24	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,05	97,05	24
25	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,02	97,02	25
26	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	96,2	96,2	26

27	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,18	96,18	27
28	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,75	95,75	28
29	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	95,28	95,28	29

Итоговый анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания по формам обслуживания позволяет определить и указать лучшие организации по результатам мониторинга.

Среди организаций социального обслуживания Самарской области, в первую тройку попали следующие организации:

1 место – ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)» – 99,61 % достижения максимального значения баллов.

2 место – ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» – 99,51 % достижения максимального значения баллов.

3 место – ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» – 99,43% достижения максимального значения баллов.

Последние строки рейтингов заняла следующая организация:

ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» – 95,28 % достижения максимального значения баллов, что также является отличным показателем и по градации общероссийского портала соответствует уровню оказания услуг на «5» баллов.

Градация организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	29	97,75 %
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение			97,75 %

Организации социальной сферы, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания, должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания социальных услуг, в нее вошли 29 организации социального обслуживания. Ко второй группе относятся организации с хорошим уровнем качества социальных услуг. Третья, четвертая и пятая группы – с удовлетворительным и низким уровнем качества социального обслуживания: таких организаций по факту проведения исследования не имеется.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляют две группы показателей, оценивающие Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания. Фактическая оценка по данным группам показателей составила **99,05 %** по сравнению с нормативными значениями.

2) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов. Фактическая оценка по данной группе показателей составила **92,69 %** по сравнению с нормативными значениями.

Глава 5. Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания с учетом критериев независимой оценки качества

1. Провести мероприятия следующим организациям по исправлению показателей, по которым зафиксированы отрицательные значения.

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов; - о персональном составе работников организации - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)

		<p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
--	--	--

2. ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. г.о.Самара (коррекционный)»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; - о персональном составе работников организации - О финансово-хозяйственной деятельности
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»

3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)</p> <p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
---	---	--

3. ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; - о персональном составе работников организации - о дате государственной

		<p>регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации</p> <ul style="list-style-type: none"> - о форме социального обслуживания - положение о структурных подразделениях организации. <p>На сайте организации:</p> <p>Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)</p> <p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p>

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о персональном составе работников организации

		<p>- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания</p> <p>- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания</p> <p>На сайте организации:</p> <p>Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)</p> <p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>

5. ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
-------	--	--------------------------------------

1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положение о структурных подразделениях организации. - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)</p> <p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p>

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность	Разместить на стенде информацию:

	информации об организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> - о попечительском совете организации социального обслуживания - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных

		услуг
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

8. ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным</p>

		<p>шрифтом Брайля.</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
--	--	--

9. ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положение о структурных подразделениях организации. - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в	Мероприятия для устранения замечаний
-------	---------------------------	--------------------------------------

	которой выявлены замечания	
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о попечительском совете организации социального обслуживания - о месте нахождения поставщика социальных услуг - положение о структурных подразделениях организации. - о персональном составе работников организации - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных

		услуг - о форме социального обслуживания - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Приобрести сменное кресло-коляску. Оборудовать аудио и видео-информаторами. Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Разместить на стенде информацию: - положение о структурных подразделениях организации.
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов Оборудовать специальное санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы. Оборудовать аудио и видео-информаторами. Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками,

		<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
--	--	---

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>Решить вопрос транспортной доступности (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).</p>
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Предусмотреть возможность предоставления услуги в дистанционном</p>

		режиме или на дому.
--	--	---------------------

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов - положение о структурных подразделениях организации. - о персональном составе работников организации - О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг. - О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги - о финансово-хозяйственной деятельности

**15. ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов
(детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»**

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов - о финансово-хозяйственной деятельности
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика</p>

		(тифлосурдопереводчка). Провести обучение сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
--	--	--

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы» Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов Оборудовать аудио и видео-информаторами. Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчка).

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов - о персональном составе работников организации - о форме социального обслуживания - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

18. ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Разместить на стенде информацию: - о персональном составе работников организации
2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Оборудовать аудио и видео-информаторами. Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний

1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положение о структурных подразделениях организации. - о персональном составе работников организации - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг
---	---	---

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов - о месте нахождения поставщика социальных услуг - о попечительском совете организации социального обслуживания
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положение о структурных подразделениях организации. - о персональном составе работников организации - О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг

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

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - О месте нахождения поставщика социальных услуг - О персональном составе работников организации

		<ul style="list-style-type: none"> - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - - положение о структурных подразделениях организации.
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Предусмотреть создание электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам</p> <p>Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

24. ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о персональном составе работников организации - о попечительском совете организации социального обслуживания - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - положение о структурных подразделениях организации.
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Предусмотреть техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>

25. ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о попечительском совете организации социального обслуживания - О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг - О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания.
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	<p>Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>

	социальной сферы	
	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

26. ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Об учредителе поставщика социальных услуг организации социального обслуживания с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты. - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен и отчеств руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов - О персональном составе работников организации

		<ul style="list-style-type: none"> - О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг. - О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги - положение о структурных подразделениях организации.
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

27. ГБУ СО «Сурдоцентр»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации. - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги - о попечительском совете организации социального обслуживания

		- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами)</p> <p>Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Оборудовать организацию адаптированным лифтом, поручнями, расширенными дверными проемами.</p> <p>Приобрести сменное кресло-коляску.</p> <p>Оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.</p> <p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>

28. ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<p>Разместить на стенде информацию:</p> <p>- о дате государственной</p>

		<p>регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации.</p> <ul style="list-style-type: none"> - о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда. - О персональном составе работников организации - о попечительском совете организации социального обслуживания
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	Создать на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	<p>Оборудовать аудио и видео-информаторами.</p> <p>Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Создать условия для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

29. ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	Оборудовать аудио и видео-информаторами.

		Приобрести таблички дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
--	--	--

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания социальных услуг учреждениями социальной сферы выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы, подведомственными Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

В ходе исследования проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные и муниципальные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей социальных услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом организацией-оператором признается качественная работа учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

Примерная анкета

для проведения опроса получателей социальных услуг в рамках
независимой оценки качества 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 социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, дома-интернаты, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и др.).

Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно).

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?

Да, видел

Нет, не видел (переход к [вопросу 3](#))

2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной

на информационных стендах в помещении организации?

- Удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Если оценка "не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен" - укажите, пожалуйста, причину:

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети "Интернет", чтобы получить информацию о деятельности этой организации?

- Да, пользовался
- Нет, не пользовался (переход к [вопросу 5](#))

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?

- Удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Если Ваша оценка "не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен" - укажите, пожалуйста, причину (что Вас не устраивает/не понравилось):

5. Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? (предоставлена

ли она в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), с графиком прихода социального работника на дом и прочее)?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

6. Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации (ПЕРЕЧИСЛИТЬ?)

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

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

Да

Нет (переход к [вопросу 9](#))

8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость 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)?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

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

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к [вопросу 13](#))

12. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее)?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

14. При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения (наличие и понятность навигации в помещении организации - наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие организационные условия оказания услуг)?

Очень хорошо (очень удобно)

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "сложно" или "скорее сложно" - укажите, пожалуйста, причину:

15. Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

16. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Если оценка "не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен" - укажите, пожалуйста, причину:

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой Вам была оказана услуга, и о себе:

17. Населенный пункт, в котором расположена организация (учреждение), в которой Вы получили услугу

18. Наименование организации (учреждения), в которой Вы получили услугу

19. Ваш пол

Мужской

Женский

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

21. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать Ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).

Единый порядок 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

1. Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

3. 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, Российской Федерации.

4. 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» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

м

где

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

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

$I_{норм}$ - 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» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{дист}$ – 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» ($\Pi_{уд}^{откр}$), определяется по формуле:

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

где

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) 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 услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{\overset{\text{общ}}{Ч}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

¹ Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563).

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639).

$У^{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{ожид} = С_{ожид}$$

или

$$П_{ожид} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. 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:

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

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

7. 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 первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$У^{пе} = \left(\frac{П^{перв.конт}_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - 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» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$У^{ок} = \left(\frac{П^{оказ.услуг}_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{ве}}_{\text{жл.дист}}}{Ч_{\text{об}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

8. 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:

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

$$\frac{\quad}{\text{щ}} \quad \text{Ч}_{\text{об}}$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$\text{П}^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{орг}}}{\left(\frac{\quad}{\text{щ}} \quad \text{Ч}_{\text{об}} \right)} \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y^{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$\text{П}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{щ} \quad \text{Ч}_{\text{об}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

9. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,³ в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья,

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

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

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^o = \sum S^{ou} / V, \quad (8)$$

где

S^o – показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

V – количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»⁵) рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

⁵ Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821).

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации;

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^r = \sum S^u / R, \quad (10)$$

где

S^r – показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

R – количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления – «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»⁶) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту

⁶ Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003; 2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821).

Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

Протоколы экспертов, посещающих учреждение

Наименование
учреждения _____

Протокол 1

Показатель 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (да/нет)	Весовое значение
1	о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации		0,0416
2	об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		0,0416
3	о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалов (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		0,0416
4	о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		0,0416
5	о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты		0,0416
6	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных		0,0416

	услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7	о структуре и об 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)		0,0416
8	о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)		0,0416
9	о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы		0,0416
10	о попечительском совете организации социального обслуживания		0,0416
11	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		0,0416
12	о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги		0,0416

	(стационарной, полустационарной, на дому)		
13	о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		0,0416
14	о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;		0,0416
15	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		0,0416
16	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		0,0416

	(или) юридических лиц		
17	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		0,0416
18	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		0,0416
19	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)		0,0416
20	о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		0,0416
21	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		0,0416
22	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об		0,0416

	исполнении указанных предписаний		
23	возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания		0,0416
24	информация о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг		0,0416
	Итого:		1,00

Протокол 2

Показатель 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (да/нет)	Весовое значение
1	телефон		20
2	электронной почты		20
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		20
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		20
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		20
6	иного дистанционного способа взаимодействия		20
	Итого:		100 при наличии 5 способов

Протокол 3

Показатель 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (да/нет)	Весовое значение
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью		20
2	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы		20
3	наличие и доступность питьевой воды		20
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений		20
5	санитарное состояние помещений организации социальной сферы		20
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)		20
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.)		20
8	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		20
	Итого:		100 при наличии 5 условий

Протокол 4

Показатель 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (да/нет)	Весовое значение
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)		20
2	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		20
3	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		20
4	сменных кресел-колясок		20
5	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы		20
	Итого:		100

Протокол 5

Показатель 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (да/нет)	Весовое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		20
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		20
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		20
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		20
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы,		20

	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		20
	Итого:		100 при наличии 5 условий

С проколом ознакомлен (а) _____

Должность

подпись

фамилия

Дата «___» сентября 2018 г.

Памятка руководителям учреждений социального обслуживания Самарской области, в которых проводится независимая оценка качества

Уважаемые руководители учреждений!

Требования Приказа Минтруда РФ № 317 Н предполагает в процессе независимой оценки качества наличие следующих компонентов.

Показатель 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на сайте в сети интернет и на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Информативный блок
1	о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации
2	об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
3	о месте нахождения поставщика социальных услуг, его 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 расположен поставщик социальных услуг, 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 об 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)
8	о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)

9	о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы
10	о попечительском совете организации социального обслуживания
11	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
12	о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
13	о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
14	о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;
15	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
16	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
17	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
18	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
19	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)
20	о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
21	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
22	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
23	возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания
24	информация о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

Показатель 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

№	Информативный блок
п/п	
1	телефон
2	электронной почты
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6	иного дистанционного способа взаимодействия

Показатель 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Информативный блок
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
2	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы
3	наличие и доступность питьевой воды
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
5	санитарное состояние помещений организации социальной сферы
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.)
8	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

Показатель 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории

№ п/п	Информативный блок
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
2	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4	сменных кресел-колясок
5	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

Показатель 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Информативный блок
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, 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