

государственное автономное учреждение Ростовской области

«Областной учебно-консультационный центр «Труд»

РЕЗУЛЬТАТЫ

сбора и обобщения информации о качестве
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Ростовской области
в виде текстового отчета
и отчета с количественными данными

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по Ростовской области

2022 год

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	4
ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ.....	6
АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ И КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ДАННЫХ.....	8
РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	9
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	15
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	19
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ...	24
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	28
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	33
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ.....	39
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	47
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	50
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	57

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ростовской области является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг социальными учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества – это, прежде всего, механизмы получения обратной связи от граждан нашей страны по вопросам функционирования социальной сферы. В качестве результата независимой оценки подразумевается не просто формальное получение обратной связи по поводу качества услуг, а осуществление по результатам оценки последовательных управленческих действий.

Независимая оценка качества предоставляемых гражданам услуг – один из наиболее востребованных механизмов государственного управления. Она ориентирована, прежде всего, на контроль и поддержание на определенном уровне услуг, оказываемых разным категориям граждан. Социальные услуги – это услуги, получаемые самыми слабозащищенными жителями страны и гражданами, попавшими в трудную жизненную ситуацию. Таким образом, проблемой исследования является оценка качества работы учреждений социального обслуживания Ростовской области.

Независимая оценка проводится в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н; расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденным в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н.

Цели и задачи исследования

Цели исследования:

Проведение в Ростовской области независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2022 году.

Перечень организаций с указанием территориальных отделений предоставлен в Приложении №1.

Задачи:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2. Повышение информированности потребителей о качестве работы учреждений и принятия ими обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

3. Установление диалога между учреждениями и потребителями их услуг.

N п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	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)).
1.2.	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).
1.3.	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).
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	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.).
2.2.	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.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
3.1.	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.
3.2.	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.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего

	числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)	
4.1.	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).
4.2.	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).
4.3.	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).
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	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).
5.2.	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).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

План проведения работ

Этапы	Содержание услуг
-------	------------------

<p>1. Организационный этап.</p>	<p>1. Ознакомление с показателями качества работы организаций социального обслуживания (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»);</p> <p>2. Определение методов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями (приказ Минтруда Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).</p>
<p>2. Подготовительный этап</p>	<p>1. Проведение анализа нормативной правовой базы о социальном обслуживании, открытых источников информации с целью получения информации об организациях социального обслуживания.</p> <p>2. Разработка и согласование с заказчиком методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, плана интервью, анкет в течение 5 дней с даты заключения контракта;</p> <p>3. Разработка и согласование с заказчиком проекта графика выездов в организации социального обслуживания для проведения очного анкетирования в течение 7 дней с даты заключения контракта.</p>

<p>3. Сбор первичной и статистической информации, анализ, подготовка отчетной документации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществить выезды в организации социального обслуживания для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями. Фотофиксация (не менее 5 фотографий с каждой организации социального обслуживания: фотография входной зоны, информационных стендов и информационных материалов. фотографии санитарных комнат/туалетов. Помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в интернете). 2. Собрать статистические данные. 3. Провести анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах, буклетах и брошюрах. 5. Провести опрос получателей услуг (законных представителей, родственников) в режиме очного интервьюирования или анкетирования, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.01.2018 №675н в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения 7. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы. 8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации. 9. Оформить аналитический отчет, который включает мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки. 10. Представление выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2022 году, а также предложений по типам организаций социального обслуживания.
--	--

Анализ качественных и количественных данных

По результатам социологического исследования ведется подготовка аналитического отчета включающего разделы:

- определение (описание) проблемы в соответствии с целью исследования;
- изложение цели, задач, объекта и предмета исследования;
- детальное описание использованных методов, выборки, инструментария исследования;

- социологический анализ результатов исследования в соответствии с задачами;
- выводы и рекомендации;
- статистический, графический и иллюстративный материал применительно к задачам исследования.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями), по общим критериям оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»)*.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с

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

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	84.4	94.8
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	100	100	100	100
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	97.6	99.2
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-	100	100	97.6	99.2

	Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»				
10	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	99	99.6
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тагинского района»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	100	100	100	100
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	100	100	100	100
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	100	100	100
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброе дело»	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с	100	100	100	100

	ограниченными возможностями Каменского района»				
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	100	100	99	99,6
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	100	100	100
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	100	100	100
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	100	100	100
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	100	100	91,6	97,2
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93	100	92	95
33	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	100	100	100	100
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	100	100	100
35	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	100	100	100	100
36	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
37	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	100	100	100	100
38	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст.	100	100	98,8	99,6

	Вешенской Шолоховского района»				
39	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	95,2	98,4
40	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	100	100	98,8	99,6
41	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	100	100	98,8	99,6
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	97,3	100	100	99,1
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	97,3	100	100	99,1
44	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	97,3	100	100	99,1
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	100	100	96,4	98,8
46	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	100	100	94	98
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	94	98
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	100	100	94	98
49	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новоогорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,9	100	93,8	94,9
50	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	100	100	91,6	97,2
51	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,4	100	98,5	98,3
52	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	96,4	98,8

Все организации социального обслуживания получили высокие баллы (более 50% респондентов 100 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания». Они обеспечили высокий уровень открытости, доступности и полноты информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

В целом разброс оценок по критерию 1 находится в диапазоне от 94 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 1 (100 баллов) продемонстрировали 30 организаций.

Показатели в промежутке 99 – 99,8 баллов получили 11 организаций.

Минимальные показатели по данному критерию зафиксированы у следующих учреждений:

➤ Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (94,8 балла);

➤ Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новоогорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (94,9 балла);

➤ Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (95 баллов);

➤ Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района» и Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района (97,2 балла);

➤ Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района» (98 балла);

➤ Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98,3 балла);

➤ Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (98,4 балла);

➤ Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98,8 балла).

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

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)

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

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

Таблица 2. Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
3	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новогеорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
4	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и	100	100	100	100

	инвалидов»				
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
10	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тацинского района»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	100	100	100	100
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	100	100	100	100
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	100	100	100	100

22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»	100	100	100	100
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	100	100	100	100
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	100	100	100
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»»	100	100	100	100
28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	100	100	100	100
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	100	100	100	100
30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района»	100	100	100	100
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	100	100	100
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	100	100	100

37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	100	100	100
38	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	100	100
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	100	100	100
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	100	100	100	100
41	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	100	100	100	100
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	100	98,8	100	99,6
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	98,2	99,4
44	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	100	98,9	98,9	99,3
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	97,4	99,1
46	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	100	99	97,1	98,7
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	95,5	98,5
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	96,4	97,4	97,9
49	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	100	98,4	99,5	99,3
50	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	92,8	97,6
51	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	100	100	90,1	96,7
52	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области	100	99	98,3	99,1

	«Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»				
--	--	--	--	--	--

Более 78% организаций социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». С точки зрения получателей услуг, в представленных организациях созданы не все условия для комфортного пребывания и получения услуг.

Максимальные баллы по критерию 2 (100 баллов) продемонстрировала 41 организация, 6 организаций готовы комфортно обслужить получателей услуг с показателями от 99,1 до 99,6 баллов.

Минимальные баллы зафиксированы у 5 организаций:

- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района» (96,7 балла);
- Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,6 балла);
- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,9 балла);
- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98,5 балла);
- Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты (98,7 балла).

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;*

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Таблица 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	87,4	95,8
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и	100	100	100	100

	инвалидов»				
10	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	98	99.4
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	100	100	100	100
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброея»	100	100	100	100
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	100	100	100	100
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	100	100	100	100

23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	100	100	100
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	100	100	100
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	100	100	100
30	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	100	100
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	100	100	100
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	97,3	99,1
33	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
34	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	82	100	100	94
35	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82	100	100	94
36	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	76	100	92
37	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новогорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82	100	100	94
38	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	82	100	100	94

39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	82	100	100	94
40	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	82	100	100	94
41	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,3	100	100	99,1
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	82	100	100	94
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	82	100	100	94
44	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тагинского района»	82	100	100	94
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	78	80	100	86
46	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района»	78	80	100	86
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	78	80	100	86
48	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	78	80	100	86
49	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	78	80	100	86
50	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	78	80	100	86
51	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	78	80	100	86
52	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	78	80	100	86

Согласно результатам исследования на 100 баллов удовлетворяют требованиям критерия «Доступность услуг для инвалидов» 58,2% учреждений, 6 % учреждений имеют показатель от 99,1 до 99,4 баллов, ниже 99 баллов набрали 19 организаций или 37,2%, что характеризует их как доступные для инвалидов.

Такие показатели говорят о готовности учреждений принимать и обслуживать инвалидов наравне с другими получателями социальных услуг.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

Таблица 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	98.8	100	99.6
4	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новогеорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100

6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	100	100	100	100
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
10	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тацинского района»	100	100	100	100
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	100	100	100	100

20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	100	100	100
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	100	100	100	100
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	100	100	100	100
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	100	100	100	100
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	100	100	100	100
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»	100	100	100	100
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	100	100	100	100
28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	100	100	100
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброедея»	100	100	100	100
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	100	100	100	100
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	100	100	100	100
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100

35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	100	100	100
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	100	100	100
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	100	100	100
39	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	100	100
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	100	100	100
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	100	100	100	100
42	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	100	100	100	100
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области "Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района"	100	100	100	100
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района"	99	99	99	99
46	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	99	99	99	99
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	98,3	99	98	98,4
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	100	94	100	98
49	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	98,4	99	95,8	98
50	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97	97	97	97
51	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области	98	97	93	96

	«Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»				
52	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,3	96,7	94	96,4

Основная часть организаций социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Максимальное значение в 100 баллов у 43 учреждений или у 83% от общего числа.

Минимальные баллы продемонстрировало учреждение «Семикаракорский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (96 баллов). Этой организации необходимо обратить внимание на поведение персонала, непосредственно связанного с обслуживанием получателей услуг.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
3	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новоогорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
4	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	100	100	100	100
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100

9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
10	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тацинского района»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	100	100	100
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	100	100	100	100
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	100	100	100	100
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	100	100	100	100

23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»	100	100	100	100
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	100	100	100	100
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	100	100	100
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»	100	100	100	100
28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	100	100	100	100
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	100	100	100	100
30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района»	100	100	100	100
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	100	100	100
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	100	100	100
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	100	100	100
37	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	100	100
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	100	100	100

39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	100	100	100	100
40	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	97,3	100	100	99,1
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	99	99	99	99
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	99	99	99	99
44	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	99,0	98,3	97,7	98,3
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,3	100	98	98,1
46	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,5	100	100	98,5
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97	99	99	98,4
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	97,3	97	98,3	97,5
49	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,7	93,7	100	97,5
50	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» ²	97	97	97	97
51	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	93	92	98	94,4
52	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82	100	100	94

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

В целом все организации социального обслуживания получили высокие баллы по критерию 5, т.е. получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг.

Разброс оценок по критерию 5 находится в пределах от 94,4 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 5 (100 баллов) продемонстрировали 40 социальных организаций или 77% от общего числа учреждений.

Минимальный показатель зафиксирован у Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и равен 94 балла.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания составил **98,92** балла:

п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100	1
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2	100	100	100	100	100	100	1
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100	100	100	1
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	100	100	100	100	100	1
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	100	100	100	100	100	1
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр	100	100	100	100	100	100	1

	социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»							
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	100	100	100	100	100	1
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброея»	100	100	100	100	100	100	1
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	100	100	100	100	100	100	1
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100	100	100	1
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	100	100	100	100	100	1
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	100	100	100	100	100	1
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	100	100	100	100	100	1
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	100	100	100	100	100	1
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	100	100	100	100	100	1

16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	99.6	100	100	100	100	99,92	2
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99.6	100	100	100	100	99.92	2
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	100	100	99.4	100	100	99.88	3
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донец-кий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99.2	100	100	100	100	99.84	4
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	99,1	100	100	100	100	99,82	5
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	99,1	100	100	100	100	99,82	5
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	98,5	99,7	6
23	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,4	100	100	100	100	99,68	7
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99.2	98,5	100	100	100	99,54	8
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	98	99,6	100	99	99	99,12	9
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области	98	99,1	100	99,6	98,4	99.02	10

	«Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»							
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,8	100	100	100	100	98,96	11
28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	94	100	100	98,8	12
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тагинского района»	100	100	94	100	100	98,8	12
30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	100	100	94	100	100	98,8	12
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	100	100	94	100	100	98,8	12
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	94	98,8	12
33	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	97,2	96,7	100	100	100	98,78	13
34	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	99,6	100	94	100	100	98,72	14
35	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	92	100	100	98,4	15

36	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	100	99,4	100	98	93,4	98,36	16
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	97,2	100	94	100	100	98,24	17
38	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	97,9	99.1	97	97	98,2	18
39	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	99,6	99,3	94	99	99	98,18	19
40	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95	100	95,8	100	100	98,16	20
41	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,8	99,1	99,1	96	97,5	98,1	21
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,3	97,6	100	96,4	98,1	98,08	22
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новогорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,9	100	94	100	100	97,78	23
44	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	98,8	99,3	94	98,4	97,5	97,6	24
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	100	100	86	100	100	97,2	25

46	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	100	100	86	100	100	97,2	25
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	100	100	86	100	100	97,2	25
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	100	100	86	100	100	97,2	25
49	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района»	99,6	100	86	100	100	97,12	26
50	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан "Милосердие-на-Дону" Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	100	100	86	100	99,1	97,02	27
51	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	99,1	100	86	100	100	97,02	27
52	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	98	98,7	86	98	98,3	95,8	28

По результатам независимой оценки качества оказания услуг все организациями социального обслуживания имеют высокие итоговые баллы (более 90 баллов), что свидетельствует о высокой удовлетворённости потребителей услуг. Разброс итоговых оценок варьируется от 95,8 до 100 баллов.

Согласно результатам исследования лидирующую позицию с итоговым баллом 100 занимает 15 учреждений.

Высокий итоговый балл от 99,1 до 99,9 показали 11 организаций.

Остальные 24 организаций также показали высокие итоги. Некоторые показатели снижены из-за невозможности оказания услуг инвалидам не по вине организаций.

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Ростовской области

1. Социальные организации Ростовской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Наиболее высокую оценку получили двадцать организаций с показателем 100 баллов.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«открытость и доступность информации об организации»** (средний балл – 89,8), что говорит о высокой ответственности организаций по размещению информации в интернете на официальном сайте и стендах, расположенных в помещениях организаций.

3. Критерий **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** средний балл составил 97,8, что говорит о том, что руководители учреждений создают условия для получения социальных услуг, близкие к домашним.

4. Критерии **«доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** (средний балл – 97,7) и **«удовлетворенность условиями оказания услуг»** (средний балл – 99,4). Такие высокие показатели говорят о высоком профессионализме работников организаций социальной сферы.

5. Не очень высокие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»** – средний балл 94,5 балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организациях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций. Однако следует отметить, что снижение данного показателя не всегда является недостатками в работе учреждений, т.к. некоторые помещения не позволяют организовать доступность получения услуг инвалидами, а также нет возможности выделить парковочное место для инвалидов из-за отсутствия прилегающих территорий и узких улиц. Так, например, в Центре психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района туалет расположен на улице, Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения "Мы вместе" г. Шахты расположена на пятом этаже здания. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан "Милосердие-на-Дону" Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону недавно были размещены по новому адресу и проводят работы для возможности обслуживания инвалидов. У

Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области "Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка" и Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района" отсутствуют надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, т.к. находятся в стадии изготовления.

- Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций социального обслуживания, высказанных ими замечаний и предложений, показал, что основной сферой, требующей улучшения, является повышение уровня доступности организаций для инвалидов.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Ростовской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания

2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и официальные сайты организаций

Рекомендации по отдельным учреждениям социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг

2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова – Дом семьи»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг

10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	100	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	99,92	Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
17	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,68	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы.
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	99,82	Повысить открытость и доступность информации. Создать на официальной сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы»

19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	99,82	Повысить открытость и доступность информации. Создать на официальной сайте организации раздел «независимая оценка качества»
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,54	Повысить комфортность предоставления услуг.
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,7	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность предоставления услуг.
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	99,12	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг. Повысить комфортность предоставления услуг
23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,02	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность предоставления услуг. Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг.
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,84	Повысить открытость и доступность информации.
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,92	Повысить открытость и доступность информации.
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	99,88	Повысить уровень доступности организации для инвалидов.
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	98,78	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность предоставления услуг

28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,4	Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,8	Повысить уровень доступности организации для инвалидов Выделить парковочное место для инвалидов.
30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тацинского района»	98,8	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (приобрести кресло-коляску).
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	98,8	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения)
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	98,8	Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения.
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	98,24	Повысить открытость и доступность информации. Повысить уровень доступности организации для инвалидов Выделить парковочное место для инвалидов.
34	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,8	Повысить доброжелательность , вежливость работников организации и комфортность предоставления услуг, чтобы получатели услуг могли рекомендовать организацию своим родственникам.
35	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	98,72	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения.

36	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,2	<p>Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов.</p> <p>Повысить комфортность предоставления услуг</p>
37	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,16	<p>Повысить открытость и доступность информации. Повысить уровень доступности организации для инвалидов.</p>
38	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,96	<p>Повысить открытость и доступность информации.</p>
39	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новоогорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,78	<p>Повысить открытость и доступность информации Добавить дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Выделить парковочное место для инвалидов, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения</p>
40	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	98,36	<p>Повысить комфортность предоставления услуг. Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг.</p>
41	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,08	<p>Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Создать на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы». Повысить комфортность предоставления услуг. Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг.</p>
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	98,18	<p>Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения.</p>
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,1	<p>Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность предоставления услуг. Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>

44	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	97,6	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность предоставления услуг. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения.
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	97,2	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.
46	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	97,2	Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.
47	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	97,2	Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	97,2	Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Приобрести кресло-коляску, заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.
49	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района»	97,12	Повысить уровень доступности организации для инвалидов.
50	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	97,02	Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Приобрести кресло-коляску, заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.
51	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	97,02	Повысить открытость и доступность информации. Создать на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы». Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Приобрести кресло-коляску, разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.

52	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	95,8	<p>Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>
----	---	------	--

Приложение 1

Перечень организаций социального обслуживания населения Ростовской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году

1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов»	347382, г. Волгодонск, ул. Черникова, 20
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	347430, с. Заветное, ул. Лесная, 7
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346112, Миллеровский р-н, х. Жеребковский, ул. Свободы, 7
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346414, г. Новочеркасск, пер. Интернатный, 7
5	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новоегорлыкский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	347616, с. Новый Егорлык, ул. Крупской, 19
6	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых и инвалидов»	344111, г. Ростов-на-Дону, пр. 40-летия Победы, 306
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Романовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	347350, Волгодонской р-н, ст. Романовская, ул. Ленина, 53
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»	347909, г. Таганрог, ул. Афоновых, 2
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346680, Мартыновский р-н, сл. Большая Орловка, ул. Красноармейская, 151
10	Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346373, Красносулинский р-н, п. Черевково, ул. Первомайская, 19
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346208, Кашарский район, с. Верхнесвечниково, ул. Молодежная, 12
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых	346330, Ростовская область, г. Донецк, Комсомольская ул,

	и инвалидов»	д.78
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	347400, Дубовский р-н, х. Семичный, ул. Мира, 2
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	347486, Ремонтненский район, с. Богородское, ул. Буденного, 21
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346561, Усть-Донецкий р-н, х. Пухляковский, ул. Студенческая, 15
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	347024, Белокалитвинский р-н, х. Ленина, ул. Ленина, 77
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	346630, г. Семикаракорск, проезд Школьный, 5
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов»	346505, г. Шахты, пер. Кислородный, 14
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Азовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	346780, г. Азов, Кагальницкое шоссе, 1
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зверевский детский дом-интернат для глубоко умственно отсталых детей»	346311, г. Зверев, ул. Качалова, 30
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тагинского района»	347081, Тагинский р-н, п. Быстрогорский, ул. Армейская, 48-а
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района»	347320, г. Цимлянск, ул. Ломоносова, 2-а
23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района»	346009, Чертковский р-н, с.Маньково-Калитвинское, пер. Почтовый, 55
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска»	346881, г. Батайск, пер. Чкалова, 37
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Зимовниковского района»	347474, Зимовниковский район, х. Хуторской, ул. Спортивная, 9
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Морозовского района»	347210, г. Морозовск, ул. Ворошилова, 157
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Октябрьского района «Огонек»	346480, Октябрьский (с) р-н, р.п. Каменоломни, ул. Мокроусова, 44а
28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района»	347485, Ремонтненский р-н, п. Денисовский, ул. Ленинская, 2
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога»	347932, г. Таганрог, ул. Ватутина, 87
30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям	346782, г. Азов,

	г. Азова – Дом семьи»	пр. Зои Космодемьянской, 90-а
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Аксайского района»	346702, г. Аксайский район, ст. Ольгинская, ул. Кузнецкая, 17
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»	346341, г. Донецк, 3 микрорайон, 25
33	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района»	346630, г. Семикаракорск, ул. Ленина, 167
34	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района»	347180, Советский район, ст. Советская, ул. Ю. Горева, 11
35	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Ростова-на-Дону»	344011, г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, 99
36	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброедея»	346527, г. Шахты, ул. Текстильная, 27
37	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Каменского района»	347842, Каменский р-н, п. Чистоозерный, ул. Ленина, 24
38	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Тарасовского района»	346050, Тарасовский р-н, п. Тарасовский, пер. Дружбы, 3
39	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению ст. Вешенской Шолоховского района»	346270, ст. Вешенская, ул. Шолохова, 60-а
40	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района»	346250, Боковский р-н, ст. Боковская, ул. Школьная, 4
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону»	344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Станиславского, 124
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района города Ростова-на-Дону»	344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 85а
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Ростова-на-Дону»	344079, г. Ростов-на-Дону, ул. Ленина, 42
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района города Ростова-на-Дону»	3440111, г. Ростов-на-Дону, 40 летия Победы, 81
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области	346311, г. Зверево, ул. Космонавтов, 45
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Каменск-Шахтинского	347810, г. Каменск-Шахтинский, ул. Щаденко, 27 а
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска»	346918, г. Новошахтинск, ул. Садовая, 46, пом. 1
48	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	346170, Верхнедонской район, ст. Казанская, ул. Пионерская, 20

49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района	346361, Красносулинский район, г. Красный Сулин, ул. Комарова, 6/3
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района	346580, сл. Родионово-Несветайская, пер. Просвещения, 2
51	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания, благотворительной и социальной поддержки и защиты граждан «Милосердие-на-Дону» Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону	344092, Ростов-на-Дону, ул. Орбитальная, д. 1, корпус Б, комната 1
52	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты	346506, г Шахты, пер. Татаркина, д. 17, кв 113

Приложение 2

Анкета для опроса получателей социальных услуг

Уважаемый участник опроса!

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

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.

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

Ваши контактные данные (ФИО и телефон) будут использованы только для контроля качества нашей работы.

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

- 1.
- 2.
3. Да
4. Нет (переход к вопросу 3)
5. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 13)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

- Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

Приложение 3

Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

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

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

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

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

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

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

3. Укажите наличие следующих комфортных условий для предоставления услуг.

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

4. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов.

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
ВСЕГО	

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

Приложение 4

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

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

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

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

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:

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

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);

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

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

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

где

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

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

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

2. 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" ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

$$\Pi_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$$

где:

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания $\langle 2 \rangle$, - 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);

$Y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете

учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

Или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где:

$y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

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

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

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

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" ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

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

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" ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$$

где: $U_{дост}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

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

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" ($П_{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$$

где:

$U_{перв.конт}$ - 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:

$$П_{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{U_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$$

где:

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

$Ч_{общ}$ - 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" ($П_{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{U_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$$

где:

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

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

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

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

(могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где:

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

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

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

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

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" ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где:

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

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

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

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

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

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

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$\begin{aligned}
K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}}) \\
K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}}) \\
K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}}) \\
K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-везл.дист}}) \\
K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),
\end{aligned}$$