



**ОТЧЁТ о проведении независимой
оценки качества оказания
социальных услуг
государственными учреждениями
социального обслуживания
Московской области**

Содержание

1. Программа исследования.....	4
1.1. Методологический раздел	4
1.2. Методический раздел	12
1.3. Организационный раздел.....	48
2. Результаты проведения независимой оценки	52
2.1. Общая характеристика независимой оценки	52
2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений	53
2.2.1. Комплексные центры социального обслуживания населения	53
2.2.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	184
2.2.3. Центры социальной адаптации	272
2.2.4. Центры реабилитации инвалидов	281
2.2.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями	325
2.2.6. Психоневрологические интернаты	408
2.2.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области.....	456
2.3. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей	466
2.3.1. Комплексные центры социального обслуживания населения	466
2.3.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	480
2.3.3. Центры социальной адаптации	489
2.3.4. Центры реабилитации инвалидов	490
2.3.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями	493
2.3.6. Психоневрологические интернаты	501
2.3.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области.....	505
2.4. Рекомендации и дополнительные комментарии по повышению качества предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания (на основе мнений получателей услуг и оценок экспертной группы)	507
2.4.1. Комплексные центры социального обслуживания населения	507
2.4.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	531
2.4.3. Центры социальной адаптации	545
2.4.4. Центры реабилитации инвалидов	547
2.4.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями	554
2.4.6. Психоневрологические интернаты	568

2.4.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области	575
2.5. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе типов учреждений и общих интегральных оценок	580
2.6. Анализ мнений сотрудников организаций социального обслуживания	590
2.6.1. Доступность условий оказания услуг в организации (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)	590
2.6.2. Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп	595
2.6.3. Оценка благоустройства и содержания помещений организации, территории, на которой она расположена	604
2.6.4. Удовлетворенность оборудованностью, удобством рабочих мест	610
2.6.5. Комфортность условий работы в организации, бытовые условия труда	619
2.6.6. Достаточность ресурсов для выполнения рабочих обязанностей	624
2.6.7. Сведения о прохождении повышения квалификации/ профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	632
2.6.8. Изменение качества предоставления социальных услуг за последний год	640
2.6.9. Улучшение качества жизни у посетителей в результате получения социальных услуг в организации	648
2.6.10. Готовность порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	654
2.6.11. Рекомендации сотрудников для улучшения качества предоставления услуг	660
Приложение 1	680
Приложение 2	685
Приложение 3	693
Приложение 4	696
Приложение 5	697

1. Программа исследования

1.1. Методологический раздел

Цель: организация и проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Московской области (далее – организации социального обслуживания).

Результаты:

- 1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;
- 2) Документально оформленная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, с применением балльной системы;
- 3) Документально оформленный рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
- 4) Документально оформленная типовая анкета по опросу уровня удовлетворенности оказанием услуг.

Задачи исследования:

- 1) Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания;
- 2) Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги
- 4) Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций социального обслуживания

5) Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в организациях социального обслуживания.

Объект исследования: учреждения социального обслуживания Московской области.

Предмет исследования: качество оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

Перечень организаций социального обслуживания Московской области, принимающих участие в независимой оценке

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес местонахождения
1	2	3
Комплексные центры социального обслуживания населения		
1.	ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	Московская область, г. Бронницы, ул. Советская, д.44
2.	ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	140091 Московская обл., г.Дзержинский, ул.Строителей, д.5
3.	ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	141800, Московская область, г. Дмитров, Большевикский пер., д. 6 Б
4.	ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, г.Домодедово, ул.Советская, д.8
5.	ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, г. Клин, ул. Дурыманова, 2а; ул. Захватаева, д.4А
6.	ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	140400 Московская область г. Коломна ул. Зайцева д.40
7.	ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, г. Королёв, ул. Болдырева, д. 2
8.	ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	Московская область, Ленинский район, город Видное, ул. Садовая д.22

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

9.	ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	141734, Московская область, г. Лобня, ул. Молодежная, д. 4
10.	ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	140501, Московская область, г. Луховицы, ул. Советская, стр. 9б
11.	ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	МО, г. Люберцы, ул. Октябрьский проспект, д. 375, корпус 10
12.	ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Балашиха, ул. Свердлова, д. 9; г. Реутов, ул. Лесная, д. 8а, г. Балашиха мкрн. Железнодорожный, ул. Новая, д. 24
13.	ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская обл., г. Наро-Фоминск, ул. Карла Маркса, д. 18
14.	ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	142400, Московская обл., г. Ногинск, ул. Рабочая, д. 36
15.	ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	143079, Московская область, Одинцовский район, пос. Старый городок, ул. Школьная, д. 33
16.	ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, Орехово-Зуевский район, г. Куровское, ул. Коммунистическая, дом 48
17.	ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	142500 Московская область, г. Павловский Посад, ул. Орджоникидзе, д. 12, корп. 1 142530 Московская область, г. Электрогорск, ул. Ленина, д. 52
18.	ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, Г. о. Подольск, ул. Подольских Курсантов, д. 22
19.	ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	141200, Московская область, г. Пушкино, Московский проспект, дом 51а
20.	ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Жуковский, ул. Фрунзе, д. 12а, г. Раменское, ул. Десантная, д. 11
21.	ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская обл., г. Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 94/2
22.	ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, г. Серпухов, ул. 1-ая Московская, д. 24; г. Протвино, ул. Победы, д. 6; г. Протвино, ул. Мира, д. 10; с. Турово Серпуховского района, ул. Пушкина, д. 6

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

23.	ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	142800, Московская область, ул. Тургенева, д.18/19
24.	ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	141400, Московская область, г.о.Химки, Юбилейный проспект, д.10
25.	ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	142432, Московская обл., Ногинский р-н, г.Черноголовка, ул.Лесная, д.12
26.	ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Московская область, г.Чехов, ул.Ильича, д.24
27.	ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	МО, г. Щелково, ул. Талсинская, д.47
Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		
28	ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	143600, Московская область г.Волоколамск ул.Революционная дом 5
29	ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	140200, Московская область, г. Воскресенск, ул. Победы, д.30
30	ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	г.Дубна, ул.Вокзальная, д.11А
31	ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	Московская область, г. Егорьевск, ул. Советская, д.2-г
32	ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	Московская область г.Зарайск ул.Мерецкова д.1
33	ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	143500, Московская область, г. Истра, ул. Володарского, д.7.
34	ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	142900, Московская область, г. Кашира, ул. Иванова, д. 1
35	ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	Московская область, г. Красногорск, ул. Октябрьская, д. 1
36	ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	г.Можайск, ул.Мира 6б
37	ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	Московская обл, г. Мытищи, ул. Троицкая д. 9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

38	ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	140560 Московская область, г.Озеры, ул. Красные Озеры, д.31
39	ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	Московская область, город Рошаль, улица Коммунаров, дом 15
40	ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	г. Руза, ул.Федеративная, д. 11
41	ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	Московская обл., г.о.Серебряные Пруды, р.п.Серебряные Пруды, ул. Привокзальная, д.2
42	ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	142200, Московская обл., г. Серпухов, ул. Советская, д. 34
43	ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	Московская область, г. Солнечногорск, ул. Пионерская, дом 7
44	ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	141900 Московская область, Талдомский район, г. Талдом, ул. Салтыкова-Щедрина, д.42/1
45	ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	МО, г. Шатура, пр-кт Ильича, д. 32, корп. 2

Центры социальной адаптации

46	ГБУ СО МО "Дмитровский центр социальной адаптации"	141802, Московская область, г. Дмитров, ул. Шлюзовая, д. 1А
47	ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	141642, Московская область, Клинский р-н, д. Заовражье, д.24А

Центры реабилитации инвалидов

48	ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	142207, Московская область, г. Серпухов, ул. Лермонтова, дом 54 «А», тел/факс – (8-9467) 37-50-48, 39-95-07, 75-09-54
49	ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	Московская область, г. Коломна, ул. Черняховского, д.5
50	ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	Московская обл., г.Котельники, мкр-н Силикат, д.12А

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

51	ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	Московская область г. Жуковский ул. Маяковского д.5, ул. Маяковского д.24
52	ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	Московская область, город Клин, ул. Лысенко, д. 16
53	ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	Московская область, Егорьевский район, п.Сергиевский, д.41
54	ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	Московская обл., г.Королев, мкр.Юбилейный, ул.Трофимова д.5,корп.3
55	ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	141008 Московская область г. Мытищи, ул.Мира д.11
56	ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	141720, Московская область, г.Долгопрудный, мкр-он Шереметьевский, Ул.Льва Толстого, д.10
Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями		
57	ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	М.О., г. Балашиха, ш..Энтузиастов д. 43
58	ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	141981, Московская область, г. Дубна, ул. Вокзальная, д. 11а
59	ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	143964 Московская область, г. Реутов, ул. Дзержинского, д.5а
60	ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	140341, МО, Егорьевский район, пос. Новый д. 19 140300, МО, г. Егорьевск, 1-ый Русанцевский пер., д.44
61	ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	140402, Московская область, г. Коломна, Окский проспект, дом 27А.
62	ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	Московская обл., г. Сергиев Посад, ул.2-ой Кирпичный завод, д.21
63	ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	город Домодедово улица Текстильщиков дом 6-а
64	ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	142800, Московская область, г. Ступино, ул. Крупской, д. 7

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

65	ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	140202 г.Воскресенск ул.Дзержинского д.12
66	ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	142280, Московская области, г. Протвино, ул. Мира, д. 10
67	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	Московская область, Клинский район, дер. Акатово, д. 28А
68	ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	г. Москва, пос. Михайлово-Ярцевское, п. Шишкин лес, стр.29
69	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	141607, г. Клин, Московской области, ул. Московская, д.9
70	ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	Московская область г. Наро-Фоминск ул. Мира д.11
71	ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	141707, Московская область, г Долгопрудный, ул. Спортивная, д. 5, кор. 1
72	ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	Московская обл., г. Химки, ул. Чакалова, д.4
73	ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	144004 МО, г.Электросталь, проспект Южный дом 5. корп. 4
Психоневрологические интернаты		
74	ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	Московская область, Орехово-Зуевский район, г. Куровское, ул. Лесная, д.24
75	ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	140476, Московская область, Коломенский район, с. Черкизово, ул. Советская, д. 3
76	ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	142609, Московская область, г. Орехово-Зуево, ул. Окрайная, д.1
77	ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	Московская область, Егорьевский район, пос. Павлова, д.36
78	ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	143180, Московская область, г. Звенигород, проезд Ветеранов, дом 6

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

79	ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	Московская обл., Раменский район, п.Денежниково, дом 24
80	ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	140343 Егорьевский район, д.Колычево, ул.З.Самсоновой, д.31
81	ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	142370, Московская обл., Чеховский р-он., п. Песоченка, д.1
82	ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	Московская область, Шатурский район, с. Дмитровский Погост, ул. Октябрьская, д.9
83	ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	МО, Ленинский район, с/п Молоковское, с.Остров
Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области		
84	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»	г.Балашиха, мкр-н Никольско - Архангельский, Разинское шоссе, 5, офис 213
85	Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	г.Химки, Юбилейный пр-т, д.6А каб.701

1.2. Методический раздел

Группы показателей оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления социальной услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Этапы полевых работ:

1. Экспертная оценка организаций социального обслуживания (сбор данных в учреждениях; анализ интернет-сайтов, фотофиксация);
2. Опрос получателей социальных услуг в стационарной, полустационарной и надомной формах.

Методы сбора информации:

1) Контент-анализ визуальных материалов

Анализ документации организаций социального обслуживания, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении, в Интернете.

Объем выборки: 85 организации социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

2) Контент анализ официальных интернет-сайтов

Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

Объем выборки: сайты 85 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

Перечень сайтов исследуемых организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, предполагаемых для анализа

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес Интернет-сайта
Комплексные центры социального обслуживания населения		
1.	ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	http://brzabota.ru/
2.	ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	http://c-miloserdie.ru/
3.	ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://дмиткцсон.рф/
4.	ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://dom-cso.ru/
5.	ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://клинцсо.рф/
6.	ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://cso.szn21.ru/
7.	ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://korolevkcson.ru/
8.	ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	http://www.csovera.com/
9.	ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://lssso.ru/
10.	ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	http://luhkcsn.ucoz.ru/
11.	ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	http://luberezkszon.ru/

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

12.	ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	http://balcso.ru/
13.	ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://nfkcsn.ru/
14.	ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://ногинскийкцсон.рф/
15.	ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	https://odinkcsn.jimdo.com/
16.	ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://kcsnoz.ru/
17.	ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://ppnadezhda.ru/
18.	ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://пгцсо.рф/
19.	ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://пушкиноцсо.рф/
20.	ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://ram-zabota.ru/
21.	ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://www.kcson-sp.ru/
22.	ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://cso-serpuhov.ru/
23.	ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://www.kcso-st.ru/
24.	ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://himmiloserdie.ucoz.ru/
25.	ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://бав-дом.рф/
26.	ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	http://soc.chehov.center/
27.	ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	http://kcson-shl.ru/

Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		
28	ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://volok-cso.ru/
29	ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://vos-cso.ru/
30	ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	http://www.rodnik-dubna.ru/
31	ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	http://guravuchka.ru/
32	ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	http://zar-ryabinushka.narod.ru/
33	ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	http://tsoistra.ru/
34	ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	http://zabota-kashira.ru/
35	ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://www.krascso.ru/
36	ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	http://mozhayskzabota.ucoz.ru/
37	ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://цсо-мытищи.рф/
38	ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://www.озерскийцсо.рф/
39	ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://roshalcso.ucoz.ru/
40	ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	https://csoruza.nethouse.ru/
41	ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	http://otzivserdce.ru/
42	ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	http://sgdv.ucoz.ru/

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

43	ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://solcso.ucoz.ru/
44	ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://csotaldom.ru/
45	ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	http://shcso.shatura.ru/

Центры социальной адаптации

46	ГБУ СО МО "Дмитровский центр социальной адаптации"	http://csa-dm.ru/
47	ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	http://klin-babayki.ru/

Центры реабилитации инвалидов

48	ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	http://centr-meridian.ru/
49	ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	http://kgcri.ru/
50	ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	http://kentavr-rc.ru/
51	ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	https://centrрадуга.nethouse.ru/
52	ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	https://impulse-klin.jimdo.com/
53	ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	http://center-chaika.ru/
54	ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	http://gausomo-mocri.ru/about
55	ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	http://momechta.ru/
56	ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	http://www.sh-r-c.ru/

Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями		
57	ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	http://rcrosinka.ru/
58	ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	http://brigantina-dubna.ru/
59	ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	https://rodnichok-reutov.jimdo.com/
60	ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	http://egorka-rc.ru/
61	ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	http://пцколомна.пф/
62	ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	http://optimist.spuszn.org/en/
63	ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	http://dom-nadegda.ru/
64	ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	http://raduga-st.ru/
65	ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	http://preodolenie12.ru/
66	ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	http://www.rcprotvino.ru/
67	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	https://rodnik-klin.jimdo.com/
68	ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	http://rcyagodka.ru/
69	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	http://raduga-klin.ucoz.ru/
70	ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	http://skazkanf.ru/
71	ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	http://a-cvetok.ru/

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

72	ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	http://vera-himki.ru/
73	ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	http://z-kl.ru/
Психоневрологические интернаты		
74	ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	http://kpni.ru/
75	ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	http://чпни.рф/
76	ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	http://www.ozpni.com/
77	ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	https://www.egorpni.ru/
78	ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	http://zvendi.ru/
79	ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	http://дпни.com/
80	ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	https://www.ekpni.ru/
81	ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	http://antropovopi.ru/
82	ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	http://internatkorobovo.ru/
83	ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	http://internat50.ru/
Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области		
84	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»	http://www.csomo.ru/o-nas/

85	Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	http://социальныеуслуги.рф/kontakty
----	--	---

3) Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг организаций социального обслуживания. Тип опроса: Личное анкетирование и телефонное анкетирование.

Объем выборки: не менее 25% получателей социальных услуг.

4) Анкетный опрос сотрудников учреждения

В качестве респондентов выступают сотрудники организаций социального обслуживания. Тип опроса: Личное анкетирование и телефонное анкетирование.

Объем выборки: не менее 50% сотрудников учреждения.

Анкета опроса в Приложении №3.

5) Контент-анализ доступности организаций социального обслуживания с помощью телефона, электронной почты

Подсчет результативных обращений в организацию социального обслуживания посредством телефонной связи, электронной почты.

1) Анкетный опрос получателей услуг

Структура выборочной совокупности¹

№ п/п	Наименование учреждения	Доля выборки
Комплексные центры социального обслуживания населения		
1.	ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	не менее 25% получателей социальных услуг
2.	ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	не менее 25% получателей социальных услуг
3.	ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
4.	ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
5.	ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
6.	ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
7.	ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
8.	ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	не менее 25% получателей социальных услуг
9.	ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
10.	ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
11.	ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
12.	ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг

¹ Не менее 25% на дату проведения опроса в данном учреждении

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

13.	ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
14.	ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
15.	ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
16.	ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
17.	ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
18.	ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
19.	ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
20.	ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
21.	ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
22.	ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
23.	ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
24.	ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
25.	ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
26.	ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
27.	ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	не менее 25% получателей социальных услуг
Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

28	ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
29	ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
30	ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	не менее 25% получателей социальных услуг
31	ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	не менее 25% получателей социальных услуг
32	ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	не менее 25% получателей социальных услуг
33	ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	не менее 25% получателей социальных услуг
34	ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	не менее 25% получателей социальных услуг
35	ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
36	ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	не менее 25% получателей социальных услуг
37	ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
38	ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
39	ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
40	ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
41	ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	не менее 25% получателей социальных услуг
42	ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	не менее 25% получателей социальных услуг
43	ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

44	ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
45	ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг

Центры социальной адаптации

46	ГБУ СО МО "Дмитровский центр социальной адаптации"	не менее 25% получателей социальных услуг
47	ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	не менее 25% получателей социальных услуг

Центры реабилитации инвалидов

48	ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	не менее 25% получателей социальных услуг
49	ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
50	ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	не менее 25% получателей социальных услуг
51	ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	не менее 25% получателей социальных услуг
52	ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	не менее 25% получателей социальных услуг
53	ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	не менее 25% получателей социальных услуг
54	ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	не менее 25% получателей социальных услуг
55	ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	не менее 25% получателей социальных услуг
56	ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	не менее 25% получателей социальных услуг

Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

57	ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	не менее 25% получателей социальных услуг
58	ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	не менее 25% получателей социальных услуг
59	ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	не менее 25% получателей социальных услуг
60	ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	не менее 25% получателей социальных услуг
61	ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	не менее 25% получателей социальных услуг
62	ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	не менее 25% получателей социальных услуг
63	ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	не менее 25% получателей социальных услуг
64	ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	не менее 25% получателей социальных услуг
65	ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	не менее 25% получателей социальных услуг
66	ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	не менее 25% получателей социальных услуг
67	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	не менее 25% получателей социальных услуг
68	ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	не менее 25% получателей социальных услуг
69	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	не менее 25% получателей социальных услуг
70	ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	не менее 25% получателей социальных услуг
71	ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	не менее 25% получателей социальных услуг
72	ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	не менее 25% получателей социальных услуг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

73	ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	не менее 25% получателей социальных услуг
Психоневрологические интернаты		
74	ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
75	ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
76	ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
77	ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
78	ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
79	ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
80	ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
81	ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
82	ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
83	ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	не менее 25% получателей социальных услуг
Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области		
84	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»	не менее 25% получателей социальных услуг
85	Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	не менее 25% получателей социальных услуг

Обоснование выборки

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители медицинских учреждений - в больницах, поликлиниках, посетители театров-в театрах и т.д.². Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Для более равномерного учета мнений и расстановки оценок дополнительно будет использоваться квотный отбор, с целью попадания в структуру выборки респондентов, получающих обслуживание в различной форме (стационарной, полустационарной, надомной).

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Для обеспечения репрезентативности результатов опроса, при составлении анкеты учитывались следующие факторы:

1) Принцип проведения опроса:

- Анонимность.

2) Гендерный признак:

² Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

- Мужчина
- Женщина.

Табл.1. Индикаторы измерения (анкета опроса)

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Форма обслуживания</i>	<i>Вопрос анкеты</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Итоговый балл</i>
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, полученной из следующих источников.	Да, удовлетворен	1	В.3
				Нет, не удовлетворен	0	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
2.	Доступность условий оказания услуг	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Считаете ли Вы, что условия оказания услуг в организации доступны (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)?	Да, доступны	1	В.4
				Нет, не доступны	0	
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-Стационарная -Полустационарная	Можно ли оценить благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории на которой она расположена, как хорошее?	Да, можно	1	В.5
				Нет, нельзя	0	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Время ожидания социальной услуги	-Полустационарная -Надомная	Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, более 30 минут?	Да, ожидал	1	В.6
				Нет, не ожидал	0	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-Полустационарная -Надомная	Как долго Вы ожидали приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления услуг?	менее 15 минут	1	В.7
				от 15 до 30 минут	0,5	
				более 30 минут	0	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Согласны ли Вы с утверждением, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?	Да, согласен	1	В.8
				Нет, не согласен	0	
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Считаете ли Вы сотрудников организации компетентными специалистами?	Да, считаю	1	В.9
				Нет, не считаю	0	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Можно ли говорить, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в данной организации?	Да, улучшилась	1	В.10
				Нет, не улучшилась	0	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	-Стационарная -Полустационарная -Надомная		Удовлетворены ли Вы следующими условиями предоставления социальных услуг?		B.12
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы предоставленным (жилым) помещением?	Да, удовлетворен	1	B.12.1
				Нет, не удовлетворен	0	
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы оборудованием для предоставления социальных услуг?	Да, удовлетворен	1	B.12.2
				Нет, не удовлетворен	0	
2.3.	Удовлетворенность питанием	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы питанием в организации социального обслуживания?	Да, удовлетворен	1	B.12.3
				Нет, не удовлетворен	0	
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы мебелью, мягким инвентарем?	Да, удовлетворен	1	B.12.4
				Нет, не удовлетворен	0	
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	Да, удовлетворен	1	B.12.5
				Нет, не удовлетворен	0	
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы хранением личных вещей?	Да, удовлетворен	1	B.12.6
				Нет, не удовлетворен	0	
2.7.	Удовлетворенность	-Стационарная	Удовлетворены ли вы	Да, удовлетворен	1	B.12.7

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-Полустационарная	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Нет, не удовлетворен	0	
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	Да, удовлетворен	1	В.12.8
				Нет, не удовлетворен	0	
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Удовлетворены ли вы порядком оплаты социальных услуг?	Да, удовлетворен	1	В.12.9
				Нет, не удовлетворен	0	
2.10.	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Удовлетворены ли вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	Да, удовлетворен	1	В.12.10
				Нет, не удовлетворен	0	
2.11.	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания?	Да, удовлетворен	1	В.12.11
				Нет, не удовлетворен	0	
2.12.	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-Надомная	Удовлетворены ли вы периодичностью прихода социальных работников на дом?	Да, удовлетворен	1	В.12.12
				Нет, не удовлетворен	0	
2.13.	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	-Стационарная -Полустационарная	Удовлетворены ли вы оперативностью решения вопросов?	Да, удовлетворен	1	В.12.13
				Нет, не удовлетворен	0	
3.	Удовлетворенность	-Стационарная	Удовлетворены ли Вы	Да, удовлетворен	1	В.16

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)	-Полустационарная	качеством проводимых в организации мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	Нет, не удовлетворён	0	
5.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Порекомендовали бы Вы данную организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	Да, порекомендую	1	В.17
				Нет, не порекомендую	0	

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации социального обслуживания, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей i -ой организации социального обслуживания, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{y \text{ д } \text{ в } \text{ л}}$), рассчитывается по формуле для каждого показателя отдельно.

Формула для расчета:

$N_i^{y \text{ д } \text{ в } \text{ л}} = X1/X2$, где $X1$ – число опрошенных, которые выбрали

положительный, удовлетворительный или утвердительный вариант ответа на вопрос. $X2$ – число всех опрошенных получателей социальных услуг, давших ответы на данный вопрос.

Дополнительно, для показателя «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных», расчет производится по формуле: $(X2.1 + \dots + X2.13)/13$, где

$X2.1 \dots X2.13$ – значения следующих показателей:

- 2.1. Удовлетворенность жилым помещением
- 2.2. Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг
- 2.3. Удовлетворенность питанием
- 2.4. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем
- 2.5. Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
- 2.6. Удовлетворенность хранением личных вещей
- 2.7. Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
- 2.8. Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
- 2.9. Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг

- 2.10. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг
- 2.11. Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания
- 2.12. Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом
- 2.13. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов.

Бланк опроса представлен в Приложении 1.

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В психоневрологических интернатах опрос проводится среди дееспособных получателей услуг и среди законных представителей лиц, находящихся в психоневрологических интернатах, в часы посещения, установленных организацией. Если законным представителем лица,

находящегося в психоневрологическом интернате является представитель организации социального обслуживания, опрос не допускается.

2) Экспертный анализ

Экспертный анализ производит специализированная экспертная группа. Состав экспертной группы определяется до начала полевых работ.

Экспертный анализ проводится при помощи нескольких исследовательских методов и вносится в специально разработанный Бланк наблюдений. Среди используемых методов применяются: контент-анализ, наблюдение, интервью.

Таблица 2. Индикаторы измерения (бланк наблюдений)

№	Наименование показателя	Форма обслуживания	Применяемый метод	Способ измерения	Баллы	Соответствие пункту в бланке
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Сумма значений показателей 1.1 - 1.3.		B.1.3 B.2.2 B.2.3 B.3.1 B.3.2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Есть информация	1	B.1.3
				Нет информации	0	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет",	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ в разрезе показателей наличия информации	менее чем на 10%	0	B.2.2
				от 10 до 30%	0,3	B.2.3
				от 30 до 60%	0,6	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"			от 60 до 90%	0,9	
				от 90 до 100%	1	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ в разрезе показателей информации	Есть информация	1	B.3.1 B.3.2
				Нет информации	0	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Присутствует	1	B.2.4
				Отсутствует	0	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Сумма значений показателей 3.1 - 3.2		B.5.1
3.1.	телефон	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Имеется	1	B.5.1
				Отсутствует	0	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Имеется	1	B.5.1
				Отсутствует	0	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Сумма значений показателей 4.1-4.2 Контрольный звонок (не менее 5 в каждое учреждение) с временным интервалом Контрольное письмо/обращение (не менее 5 в каждое учреждение) с временным интервалом		B.4.1 B.4.2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Обратная связь присутствует	1	B.4.1
				Обратная связь отсутствует	0	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Обратная связь присутствует	1	B.4.2
				Обратная связь отсутствует	0	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Сумма значений показателей 5.1 - 5.3		B.5.2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Возможность имеется	1	B.5.2-1
				Возможность отсутствует	0	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Возможность имеется	1	B.5.2-2
				Возможность отсутствует	0	
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Возможность имеется	1	B.5.2-3
				Возможность отсутствует	0	

6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Сумма значений показателей 6.1 - 6.3		B5.3 B.3.3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Информация представлена в полном объеме	1	B.3.3
				Информация представлена частично	0,5	
				Информация отсутствует	0	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Информация представлена в полном объеме	1	B.5.3-1
				Информация представлена частично	0,5	
				Информация отсутствует	0	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Информация представлена в полном объеме	1	B.5.3-2
				Информация представлена частично	0,5	
				Информация отсутствует	0	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	-Стационарная -Полустационарная	Наблюдение	Сумма значений показателей 1.1 - 1.4		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	-Стационарная -Полустационарная	Наблюдение в разрезе показателей оборудованности территории	Всего индикаторов 6. Соответствуют 6 индикаторов – 1 балл. Соответствуют 3 индикатора – 0,5 балла. Соответствует 1 и менее индикаторов – 0 баллов.		B.6.1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

				Присутствует	1	
				Отсутствует	0	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	-Стационарная -Полустационарная	Наблюдение в разрезе показателей оборудованности входных зон	<p>Всего индикаторов 9, при отсутствии открытой лестницы –3. Соответствуют 9 индикаторов (при отсутствии лестницы –3) – 1 балл. Соответствуют 5 и более индикаторов (при отсутствии лестницы – 2 и более) – 0,5 баллов. Соответствуют 4 и менее индикаторов (при отсутствии лестницы – 1 и менее) – 0 баллов.</p>		В.6.2 В.6.3
				Присутствует	1	
				Отсутствует	0	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	-Стационарная -Полустационарная	Наблюдение в разрезе показателей наличия специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	<p>Всего индикаторов: Для полустационарных учреждений – 6. Соответствуют 6 индикаторов – 1 балл. Соответствуют 3 и более индикаторов – 0,5 балла. Соответствуют 2 и менее индикаторов – 0 баллов.</p>		В.6.4
				Присутствуют	1	
				Отсутствуют	0	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	-Стационарная -Полустационарная	Наблюдение	Есть	1	В.6.5
				Нет	0	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	-Стационарная -Полустационарная	Наблюдение	Присутствуют	1	В.7.1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	обслуживания			Отсутствуют	0	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Интервью со специалистом организации	Число занятых ставок / число ставок, предусмотренных штатным расписанием	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	В.8.1 В.8.2 В.8.3
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Интервью со специалистом организации	$K=K1/K2$, где K1 – это количество специалистов, которые прошли повышение квалификации, а K2– количество работников		В.8.4 В.8.5
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	-Стационарная -Полустационарная -Надомная	Контент-анализ	Жалоб не зарегистрировано	1	В.5.4 В.5.4.1 В.5.4.2
				Менее 5 жалоб	0,5	
				Более 5 жалоб	0	

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации социального обслуживания, определяемого путем анализа данных, полученных при экспертном анализе.

Интегральное значение показателей i -ой организации социального обслуживания, определяемое путем анализа данных, полученных при экспертном анализе ($N_{\text{эконт}}$), рассчитывается для каждого показателя отдельно.

Формулы расчетов показателей могут быть различны и зависят от числа исследуемых индикаторов. Все необходимые формулы для конкретных показателей указаны в таблице 2. Индикаторы измерения (бланк наблюдений).

Бланк опроса представлен в Приложении 2.

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса эксперт заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО эксперта, форму обслуживания, виды предоставляемых социальных услуг.

Далее, следуя вопросам бланка, эксперт заполняет его на основе полученной и наблюдаемой информации.

Составление рейтинга организаций социального обслуживания:

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания по каждому индикатору определена от min 0 до max 16 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и экспертного анализа организаций социального обслуживания:

1) Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).

4) Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

5) Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.

6) Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении,

по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

8) Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

9) Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.

10) Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

11) Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

12) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

13) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.

14) Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

15) Доля получателей социальных услуг (либо их родственников),

которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

16) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

17) Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

18) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.

19) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

жилым помещением

наличием оборудования для предоставления социальных услуг

питанием

мебелью, мягким инвентарем

предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

хранением личных вещей

оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

порядком оплаты социальных услуг

конфиденциальностью предоставления социальных услуг

графиком посещений родственниками в организации социального

обслуживания

периодичностью прихода социальных работников на дом
оперативностью решения вопросов.

20) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

21) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

22) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Итого будет получено 22 суммарных балла по каждому индикатору.

На втором этапе выполняется суммирование баллов по показателям:

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (0-15 баллов);
- Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (0-8 баллов);
- Время ожидания предоставления социальной услуги (0-2 баллов);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (0-3 баллов);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-5 баллов).

Итого будет получено пять суммарных баллов по каждому показателю.

На третьем этапе осуществляется подсчет общих (итоговых) баллов по каждой организации социального обслуживания.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы

организаций. Например, $15+8+2+3+5=33$ балла (максимальный итоговый балл).

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен общий рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

Далее составляются рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и группам учреждений³.

³ Методика разработана в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"

1.3. Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения - цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества социальных услуг.
- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса и бланком наблюдений).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений- принципы, методы заполнения.
- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров и экспертов.
- Раздача письменных памяток (информации о видах, формах организаций социального обслуживания).

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций социального обслуживания.

В каждую организацию будет направлено письмо от Министерства социального развития Московской области с информацией о проведении независимой оценки качества социальных услуг. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций социального обслуживания.

Эксперты проводят интервью с руководителем организации, наблюдение и фиксирование визуальных показателей, дистанционно

проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации социального обслуживания интервьюерами (в исключительных случаях, возможно проведение опроса по телефону). Получатели социальных услуг на дому опрашиваются методом телефонного опроса.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения в Московской области (в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ).
- 5) Расчёт рейтингов организаций социального обслуживания населения в Московской области (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.
- 6) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания.

Результаты проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания Московской области

Результаты проведения оценки качества услуг учреждений

социального обслуживания в Московской области будут оформлены в виде текстовых отчётов по каждой организации и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

- 1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций социального обслуживания;
- 2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
- 3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям социального обслуживания в разрезе их типов;
- 4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации социального обслуживания;
- 5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания;
- 6) Рейтинги организаций социального обслуживания в ходе проведения независимой оценки.

График проведения независимого исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1	Разработка методической программы исследования	Июнь 2017
2	Разработка инструментариев исследования	Июнь 2017
3	Проведение анкетирования (полевого исследования) населения и сотрудников учреждений	Июль – Август 2017
4	Проведение экспертного анализа	Июль – Август 2017
5	Ввод и анализ полученных в ходе опроса данных	Июль – Август 2017

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

6	Расчет показателей, составление итоговых рейтингов	Август 2017
7	Подготовка и представление информационных отчетов	Август 2017
8	Разработка и представление итоговых выводов о работе учреждения в форме презентационных материалов	Август 2017

2. Результаты проведения независимой оценки

2.1. Общая характеристика независимой оценки

По итогам прошедшего исследования независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в 85 учреждениях Московской области. Из них:

- В 27 комплексных центрах социального обслуживания населения;
- В 18 центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
- В 2 центрах социальной адаптации;
- В 9 центрах реабилитации инвалидов;
- В 17 реабилитационных центрах для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- В 10 психоневрологических диспансерах;
- В 2 негосударственных учреждениях социального обслуживания Московской области.

Общая количество респондентов: 4443 человека опрошенных получателей услуг и 4485 сотрудников организаций социального обслуживания.

2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

2.2.1. Комплексные центры социального обслуживания населения

1) ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»

Всего в учреждении опрошено 32 получателя услуг, 21 сотрудник организации, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,84. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,93
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,94

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,93
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,8
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,93
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,97
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,93
---	--	------

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания	0,8

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,5
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12,9	13,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,93	3,8	5,73
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,87	–	1,87
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	0,5	2,47
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,87	1	4,87
Итого			28,84

2) ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»

Всего в учреждении опрошено 32 получателя услуг, 29 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,2. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,96
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,80
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,90
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,92
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,93
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,75
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	0,92
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	0,92
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,68
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,97
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,94
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,95
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,95

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,87
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,57
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,96	11,9	12,86
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,80	4,37	6,17
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,82	–	1,82
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,57	2,57
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,78	1	4,78
Итого			28,2

3) ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 110 получателей услуг, 101 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,63. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,89
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,88
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,92
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,92
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,92
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,86

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	0,8
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0,6
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	0,2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,98
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	9,8	10,79
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,89	5,98	7,87
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,88	–	1,88
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,92	0,4	2,32
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,77	1	4,77
Итого			27,63

4) ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 15 получателей услуг, 14 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об

организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,5. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	0,93
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,5	6,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	1	–	1
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0	2
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			27,5

5) ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 118 получателей услуг, 129 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,44. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,98
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,92
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,97
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,97
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,94
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,92
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,96
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,97
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,92

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,77
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,59
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,98	12	12,98
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,92	4,27	6,19
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,94	–	1,94
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,91	0,59	2,5
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,83	1	4,83
Итого			28,44

б) ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 136 получателей услуг, 189 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,54. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,97
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,95
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,95
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,88
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,93
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,95
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,95

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	«Интернет»	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,97	11	11,97
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,95	5	6,95
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,83	–	1,83
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,92	1	2,92
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,87	1	4,87
Итого			28,54

7) ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 105 получателей услуг, 52 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 23,34. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,94
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,88
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,75
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,93
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,84
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,96
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,89
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	-
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,81

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,86
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка	Общий итоговый рейтинг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

		наблюдений	
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	9,9	10,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,94	3,36	4,3
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,63	–	1,63
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,9	1	2,9
Удовлетворенность качеством оказания услуг	2,61	1	3,61
Итого			23,34

8) ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»

Всего в учреждении опрошено 11 получателей услуг, 52 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 26,88. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,98
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,93
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,82
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,87
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,97
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,98
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,91
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	0,91

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0.96
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	–
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0.98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0.92

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1,8
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0,8
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0.42
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0.5

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,98	11,7	12,68
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,75	3,42	5,17
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,84	–	1,84
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,95	1	2,95
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,74	0,5	4,24
Итого			26,88

9) ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 67 получателей услуг, 58 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,06. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,90
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,88
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,85
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,95
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,92
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,87
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,83
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,91
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,98
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,95
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,97
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,90

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	0
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,77
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,75
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	0,90	9	9,90

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,88	4,27	6,15
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,65	–	1,65
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,87	0,75	2,62
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,74	1	4,74
Итого			25,06

10) ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 67 получателей услуг, 65 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,78. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,9
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,97
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,9

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,87
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,84
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	13	13,99
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,9	5,37	7,27
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность	1,98	0,84	2,82

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

работников организаций социального обслуживания			
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,7	1	4,7
Итого			30,78

11) ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»

Опрошено 6 сотрудников организации, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения и при помощи дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,59. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	–
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	–
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1

4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1
---	--	---

Табл. 1. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	в данной организации социального	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,69
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,5
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Табл.2. Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,19	6,19
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,5	2,5
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			27,59

12) ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 71 получатель услуг, 60 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 26,82. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,92
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10	11
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,42	6,42
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,4	2,4
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			26,82

13) ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 111 получателей услуг, 141 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об

организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,47. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,9
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,94
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,95
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,83
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,92

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,93
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,93

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	2,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,64
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,9	11,9	12,8
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,94	5,14	7,08
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,78	–	1,78
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,98	1	2,98
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,83	1	4,83
Итого			29,47

14) **ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Всего в учреждении опрошен 151 получатель услуг, 98 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,72. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,95
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,92
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,93
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,70
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,93
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,94

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,84
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,95	10	10,95
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,92	5,34	7,26
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,63	–	1,63
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,98	1	2,98
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,9	1	4,9
Итого			27,72

15) ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 19 получателей услуг, 28 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,2. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,5
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,8	6,8
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,5	2,5
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,2

16) ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 28 получателей услуг, 46 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 26,48. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,89
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,3
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	13	14
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	2,89	4,89
Время ожидания предоставления социальной услуги	2		2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,3	2,3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,19

17) ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 102 получателя услуг, 43 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,82. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,77
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,96
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,79
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,75
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,94
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,96

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,88
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,86
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,77	13,9	14,67
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,96	4,88	6,84
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,54	–	1,54
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,86	2,85
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,92	1	4,92
Итого			30,82

18) ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 59 получателей услуг, 39 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,77. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,90
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,85
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,69
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,89
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,94
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,90

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,91
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,66
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка	Общий итоговый рейтинг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

		наблюдений	
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	12	12,99
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,90	3,91	5,81
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,54	–	1,54
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,66	2,65
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,78	1	4,78
Итого			27,77

19) ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 181 получатель услуг, 146 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,72. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,90
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,82
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,94
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,89
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,98
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,97
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,92

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных	0,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	10	10,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,90	4,5	6,4

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Время ожидания предоставления социальной услуги	1,62	–	1,62
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	0	1,97
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,83	1	4,83
Итого			25,72

20) ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 5 получателей услуг, 20 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,2. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения» ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	зрения	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	3,8	5,8
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,4	2,4
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,2

21) ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 160 получателей услуг, 28 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,05. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,97
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,88
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Время ожидания социальной услуги	0,94
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,97
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,95
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,82
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,79
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,83
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,95

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0.96

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для	1,6

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получения необходимой информации	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0,6
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,69
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,97	11,5	12,47
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,88	5,19	7,07
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,91	–	1,91
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,92	0	1,92
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,68	1,0	4,68
Итого			28,05

22) ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 83 получателя услуг, 96 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 26,67. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,87
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,88
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,83
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98

<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,93
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,98
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,93

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
----------	--------------------------------	-------------

<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,6
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,6
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,7

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1
----	---	---

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	11,6	12,59
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,87	3	4,87
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,71	–	1,71
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,98	0,7	2,68
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,82	1	4,82
Итого			26,67

23) ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 125 получателей услуг, 92 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,9. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,90
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,73
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,94
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,93
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,93
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,76

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	0,97
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	0,90
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,94
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,92
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,82
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,91
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,94
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,95
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	0,95
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,92

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,95
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,75
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	11	11,99
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,90	4,95	6,85
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,73	–	1,73
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,87	0,75	2,62
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,71	1	4,71
Итого			27,9

24) ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 10 получателей услуг, 15 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,5. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,8
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	2,8	4,8
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,8	2,8
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			27,5

25) ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 22 получателя услуг, 35 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,41. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,88
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,89
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,99
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,99
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,94
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,83
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,82
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,86

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,68
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,88	13,9	14,78
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,89	3,5	5,39

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Время ожидания предоставления социальной услуги	1,98	–	1,98
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,91	0,68	2,59
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,67	1	4,67
Итого			29,41

26) ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 41 получатель услуг, 66 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,98. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,97
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,92
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,92
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,98
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,93
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,87
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	0,86
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	0,86
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,67
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,86
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,89
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	–
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1,5
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0,5
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	зрения	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,98
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,93
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,97	11,5	12,47
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,92	3,98	5,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,92	–	1,92
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,96	0,93	2,89
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,8	1	4,8
Итого	10,57	17,41	27,98

27) ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 21 получатель услуг, 67 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 26,74. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,87
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,89
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,93
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	0,93
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	9	10
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,87	5	6,87
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,89	–	1,89
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,98	1	4,98
Итого			26,74

2.2.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

1) ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 54 получателя услуг, 41 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 31,35. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,96
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,96
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,76
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,97
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,97

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	14	14,99
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,96	5,5	7,46
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0	1,99
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,91	1	4,91
Итого			31,35

2) ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 117 получателей услуг, 74 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о

государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,17. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,92
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,92
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,87
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,78
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,94

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,98
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,97
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,94

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,92
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,93
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,92	12	12,92
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,92	4,92	6,84
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,65	-	1,65
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,96	0,93	2,89
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,87	1	4,87
Итого			29,17

3) ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»

Всего в учреждении опрошено 36 получателей услуг, 41 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,55. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,98
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,89
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,85
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,86
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,88
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,94

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,76
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка	Общий итоговый рейтинг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

		наблюдений	
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,98	11,9	12,88
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,89	5,26	7,15
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,71	–	1,71
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,81	1	4,81
Итого			29,55

4) ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»

Всего в учреждении опрошено 150 получателей услуг, 162 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,79. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,97
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,90
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,98
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,95

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального	0,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,97	5	6,97

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Время ожидания предоставления социальной услуги	1,9	–	1,9
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,92	1	4,92
Итого			29,79

5) ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»

Всего в учреждении опрошено 67 получателей услуг, 56 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,2. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,98
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,86
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,90
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,5
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,90
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,98
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	-
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,87

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	зрения	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,91
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,81
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,98	12	12,98
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,86	3,41	4,27
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,4	–	1,4
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,81	2,8
Удовлетворенность качеством оказания услуг	2,75	1	3,75

Итого			25,2
-------	--	--	------

б) ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»

Всего в учреждении опрошено 46 получателей услуг, 43 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,41. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,88
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,99
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,95
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,93

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,99
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,2
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	11	11,99
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,88	4,49	6,37
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,94	0,2	2,14
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,91	1	4,91
Итого			25,41

7) ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

Всего в учреждении опрошено 62 получателя услуг, 45 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,68. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,97
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,95
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,92
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,67
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,98
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,95

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,76
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1
----	---	---

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,97	11	11,97
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,95	5,5	7,45
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,59	–	1,59
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,76	2,75
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,92	1	4,92
Итого			28,68

8) ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 38 получателей услуг, 16 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,62. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,96
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,91
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,5
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,87
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,9
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,93
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,5
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	–
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	–
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,91
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	–
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,97
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,95
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,92

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	2,87

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1,8
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0,8
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	0,5
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0.97
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0.52
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,96	9,67	10,63
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,41	4,47	5,88
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,87	–	1,87
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,9	0,52	2,42
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,82	1	4,82
Итого	9,96	15,66	25,62

9) ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

Всего в учреждении опрошено 37 получателей услуг, 17 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об

организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,71. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,86
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,86
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,80
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,92

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,95
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,97
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	-
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,78

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	2,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,57
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,57
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,86	3,07	3,93
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,66	–	1,66
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	0,57	2,54
Удовлетворенность качеством оказания услуг	2,68	1	3,68
Итого			24,71

10) ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 56 получателей услуг, 44 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,06. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,95
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,78
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,93
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,5
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,96
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,93
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,94
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,98
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,96
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,96

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0,5
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,56
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,95	11,5	12,45
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,78	4,56	6,34
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,43	–	1,43
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,96	1	2,96
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,88	1	4,88
Итого			28,06

11) ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 135 получателей услуг, 57 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,86. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,95
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,97
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,88
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,93
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,94
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,92

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,85
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,90
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка	Общий итоговый рейтинг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

		наблюдений	
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	12	12,99
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,95	1,35	2,3
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,85	–	1,85
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,90	2,89
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,83	1	4,83
Итого			24,86

12) ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 26 получателей услуг, 39 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,2. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,98

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,90
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,98
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,5
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,96
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,96
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,88
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,92
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	0,95
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	0,95
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	0,97
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,97
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,95

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,79
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,92
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,5

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,98	10,9	11,88
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,88	2,79	4,67
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,5	–	1,5
Доброжелательность, вежливость, компетентность	1,92	0,92	2,84

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

работников организаций социального обслуживания			
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,81	0,5	4,31
Итого			25,2

13) ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 56 получателей услуг, 42 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,35. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,90
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,88
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Время ожидания социальной услуги	0,89
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,95
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,83
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,95
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,88
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,93
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	-
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,82

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получения необходимой информации	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,65
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,90	12	12,90
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,88	2,15	3,03
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,89	–	1,89
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,93	1	2,93
Удовлетворенность качеством оказания услуг	2,6	1	3,6
Итого			24,35

Общий итоговый балл: 24,35

14) ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»

Всего в учреждении опрошено 118 получателей услуг, 54 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,03. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,98
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,67
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,68
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,71

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	0,83
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,94
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,93

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,99
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,69
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	13	14
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,65	5,49	7,14
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,39	–	1,39
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,69	2,68
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,82	1	4,82
Итого			30,03

15) ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»

Всего в учреждении опрошено 29 получателей услуг, 13 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,5. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1
----	---	---

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	13	14
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	2,5	4,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	2		2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,5

16) ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 114 получателей услуг, 114 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,52. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,96
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,92
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
1.	Время ожидания социальной услуги	0,92
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,87
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,95
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,98
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	0,99
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,96
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,94

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,96	12	12,96
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,92	5	6,92
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,79	–	1,79
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	1	2,97
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,88	1	4,88
Итого			29,52

17) ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошен 81 получатель услуг, 70 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,42. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,91
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,93
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,93
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,93
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,91
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,90

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,85
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,72
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,91	12	12,91
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,93	4,35	6,28
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,73	–	1,73
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	0,72	2,69
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,81	1	4,81
Итого			28,42

18) ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Всего в учреждении опрошено 14 получателей услуг, 145 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,05. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,95
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,98
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,87
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,5
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,96
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,90

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,95	12,9	13,85
Комфортность условий	1,98	4	5,98

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

предоставления социальных услуг и доступность их получения			
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,37	–	1,37
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,99	2,98
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,87	1	4,87
Итого			29,05

2.2.3. Центры социальной адаптации

1) ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»

Всего в учреждении опрошено 4 получателя услуг, 7 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,0. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,6
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	3,4	5,4
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,6	2,6
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5

Итого			27
-------	--	--	----

2) ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"

Всего в учреждении опрошены 10 получателей услуг, 20 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 22,1. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	0,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,3
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	6,9	7,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,9	6,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,3	2,3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			22,1

2.2.4. Центры реабилитации инвалидов

- 1) ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»

Всего в учреждении опрошены 28 получателей услуг, 32 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,3. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1
----	---	---

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	6	8
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,4	2,4
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,3

2) ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»

Всего в учреждении опрошены 23 получателя услуг, 22 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,63. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,77
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,96
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	«Интернет»	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,9	6,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,73	–	1,73
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,63

3) ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»

Всего в учреждении опрошены 29 получателей услуг, 23 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,68. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,97
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,97
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,80
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,97

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,95
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,58
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	0,97	12	12,97

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,97	4,45	6,42
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,80	–	1,80
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	0,58	2,55
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,94	1	4,94
Итого			28,68

4) ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»

Всего в учреждении опрошены 46 получателей услуг, 17 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,1. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,7
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,4	6,4
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,7	2,7
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5

Итого			29,1
-------	--	--	------

5) ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»

Всего в учреждении опрошены 18 получателей услуг, 16 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,7. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,7
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4	6
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,7	2,7
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,7

б) ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»

Всего в учреждении опрошены 15 получателей услуг, 19 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о

государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,4. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-	3

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	оказания социальных услуг	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,5
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	13	14
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,9	6,9
Время ожидания предоставления социальной услуги			
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,5	2,5
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,4

7) ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»

Всего в учреждении опрошены 9 получателей услуг, 24 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,47. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,85
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,89
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,89
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,87
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,57
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	0,85	10,9	11,75

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,89	4,37	6,26
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,89	–	1,89
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,57	2,57
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			27,47

8) ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»

Всего в учреждении опрошен 51 получатель услуг, 14 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,96. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,96
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5	7
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность	2	0,96	2,96

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

работников организаций социального обслуживания			
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,96

9) ГБУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»

Всего в учреждении опрошено 7 получателей услуг, 10 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,9. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1
---	--	---

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,6
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,3
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	13	14
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,6	7,6
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,3	2,3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,9

2.2.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

- 1) ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»

Всего в учреждении опрошены 48 получателей услуг, 61 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,29. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10.	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	-
2.11.	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13.	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,89
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	2	9,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,39	6,39
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,29

2) ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»

Всего в учреждении опрошены 7 получателей услуг, 14 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,5. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,6
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5	7
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,6	2,6
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,5

3) ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»

Всего в учреждении опрошены 16 получателей услуг, 20 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,99. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	-
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,88
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,21
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	1,88	3,88
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,21	2,21
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			24,99

4) ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»

Всего в учреждении опрошены 26 получателей услуг, 42 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об

организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,3. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	2,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5	7
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,4	2,4
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,3

5) ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»

Всего в учреждении опрошены 24 получателя услуг, 61 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,6. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,2
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	9,9	10,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,5	7,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,2	2,2
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			27,6

б) ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»

Всего в учреждении опрошены 14 получателей услуг, 26 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,88. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,93
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	«Интернет»	
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,96
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,53
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обра-	Общий итоговый рей-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

		ботки бланка наблюдений	тинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,46	7,46
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,53	2,53
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,99	1	4,99
Итого			29,88

7) ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»

Всего в учреждении опрошены 6 получателей услуг, 26 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,9. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных	0,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5	7
Время ожидания предоставления	2	–	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

социальной услуги			
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,9

8) ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»

Всего в учреждении опрошены 14 получателей услуг, 17 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,8. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получения необходимой информации	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,9
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4	6
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,9	2,9
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			27,8

9) ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»

Всего в учреждении опрошены 6 получателей услуг, 17 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,4. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1

<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,5	7,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			30,4

- 10) ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Всего в учреждении опрошено 23 получателя услуг, 30 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,0. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,6
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,5	7,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,6	2,6
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			30,0

- 11) ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»

Всего в учреждении опрошено 18 получателя услуг, 35 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,89. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,94
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,94
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	0,94
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,97
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,49
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,94	5,47	7,41
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,49	2,49
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,99	1	4,99
Итого			27,89

12) ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»

Всего в учреждении опрошено 12 получателя услуг, 34 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об

организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,4. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	2,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,5	7,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,4

13) ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Всего в учреждении опрошено 18 получателя услуг, 38 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,36. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,89
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,94
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	«Интернет»	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,98
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	12	13
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,89	5,48	7,37
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,99	1	4,99
Итого			30,36

14) ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»

Всего в учреждении опрошено 27 получателей услуг, 49 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,3. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,9
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,4	7,4
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,9	2,9
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,3

- 15) ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»

Всего в учреждении опрошено 10 получателей услуг, 15 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,4. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	1	8,9	9,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	3,5	5,5
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			25,4

16) ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»

Всего в учреждении опрошено 50 получателей услуг, 22 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,1. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,7
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их	2	5,5	7,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

получения			
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,7	2,7
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,1

- 17) ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»

Всего в учреждении опрошено 36 получателей услуг, 33 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,06. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,86
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,80
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2		5,36
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,80	2,80

Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,06

2.2.6. Психоневрологические интернаты

1) ГБУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 56 получателей услуг, 50 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,72. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1
---	--	---

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,95
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,27
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10	11
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,45	6,45
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,27	2,27
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			24,72

2) ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 108 получателей услуг, 114 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,2. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1

<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	13	14
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,8	6,8
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,4	2,4
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,2

3) ГБУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошен 51 получатель услуг, 50 сотрудник, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о

государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,45. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	оказания социальных услуг	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,93
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,52
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,93	7,93
Время ожидания предоставления социальной услуги	1	–	1
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,52	2,52
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,45

4) ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 107 получателей услуг, 180 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,51. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,99
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	0,97
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	0,98
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	0,98
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,99

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,76
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,3
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	1	10	11

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,26	6,26
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,98	0,3	2,28
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,97	1	4,97
Итого			24,51

5) ГБУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 58 получателей услуг, 72 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,4. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	1,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,8
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,2
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	3,3	5,3
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,2	2,2
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5

Итого			25,4
-------	--	--	------

6) ГБУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 77 получателей услуг, 69 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,3. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,4
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	5,9	7,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,4	2,4
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,3

7) ГБУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 90 получателей услуг, 160 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об

организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 24,7. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на	2

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")	
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,7
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,5
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей социальных услуг (в течение года)	
--	---	--

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10	11
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,2	6,2
Время ожидания предоставления социальной услуги	0	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,5	2,5
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			24,7

8) ГБУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 51 получатель услуг, 73 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,1. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	1,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,3
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	11,9	12,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,90	6,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,3	2,3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			29,1

9) ГБУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 38 получателей услуг, 59 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 25,69. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,97
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0,97
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,86
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	0,92
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	0,95
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	0,95
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	0,97
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,89

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	1,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0,5
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,90
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,28
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1	10,9	11,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,94	4,90	6,84
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,94	0,28	2,22
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,73	1	4,73
Итого			25,69

10) ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»

Всего в учреждении опрошено 25 получателей услуг, 28 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 26,6. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	-
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	1,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,7
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	1	10,9	11,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	3,7	5,7
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0	2
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			26,6

2.2.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

- 1) Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»

Всего в учреждении опрошено 54 получателя услуг, 52 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 29,0. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	1
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	-
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	-
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	3
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

Наименование организации: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	1	13	14

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1	5	6
Время ожидания предоставления социальной услуги	2	–	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3	1	4
Итого			29,0

2) Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»

Всего в учреждении опрошено 106 получателей услуг, 34 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,09. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,85
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	–
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,65
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,6
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,95
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,87
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	–
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	–
2.3.	Удовлетворенность питанием	–
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	–
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	–
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	–
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	–
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	–

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,95
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	–
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	–
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,83

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	1,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

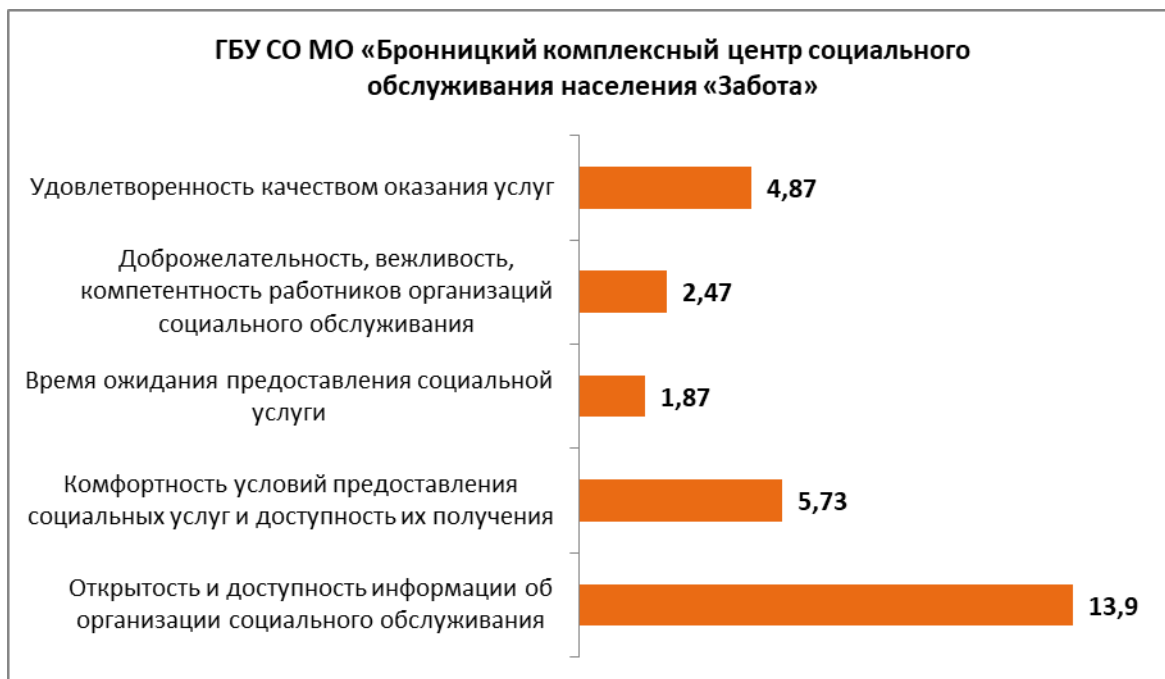
Наименование организации: Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	12,9	13,89
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,85	5,5	6,35
Время ожидания предоставления	1,25	–	1,25

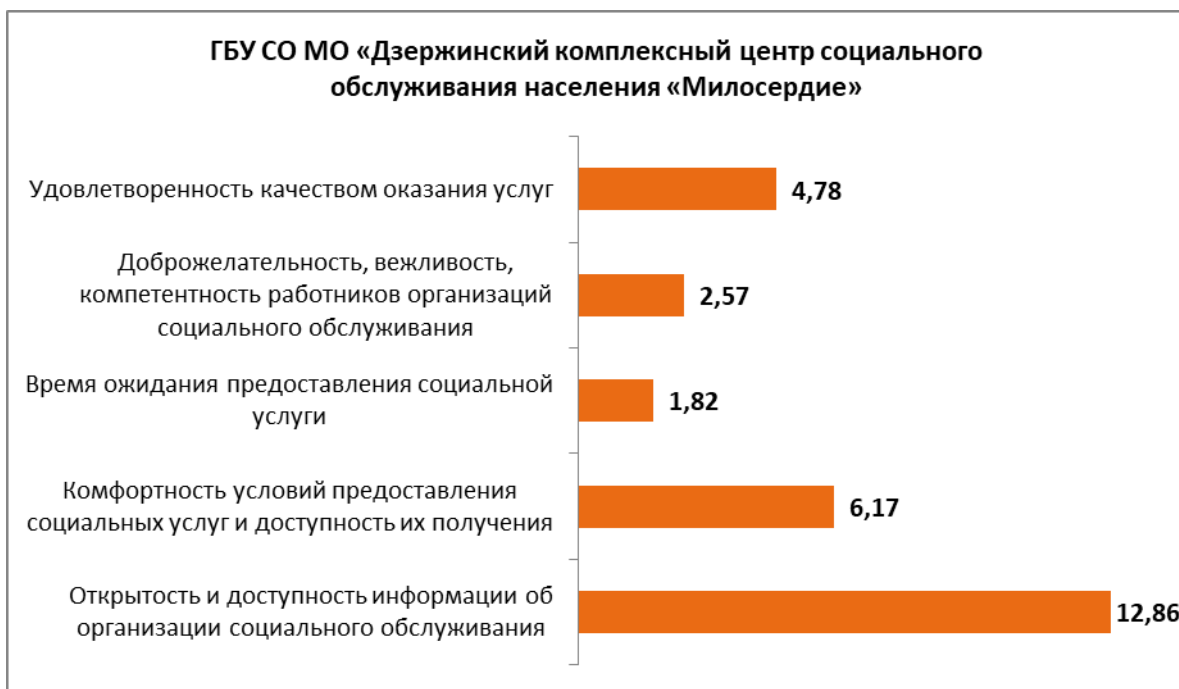
Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

социальной услуги			
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,92	1	2,92
Удовлетворенность качеством оказания услуг	2,68	1	3,68
Итого			28,09

2.3. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей

2.3.1. Комплексные центры социального обслуживания населения



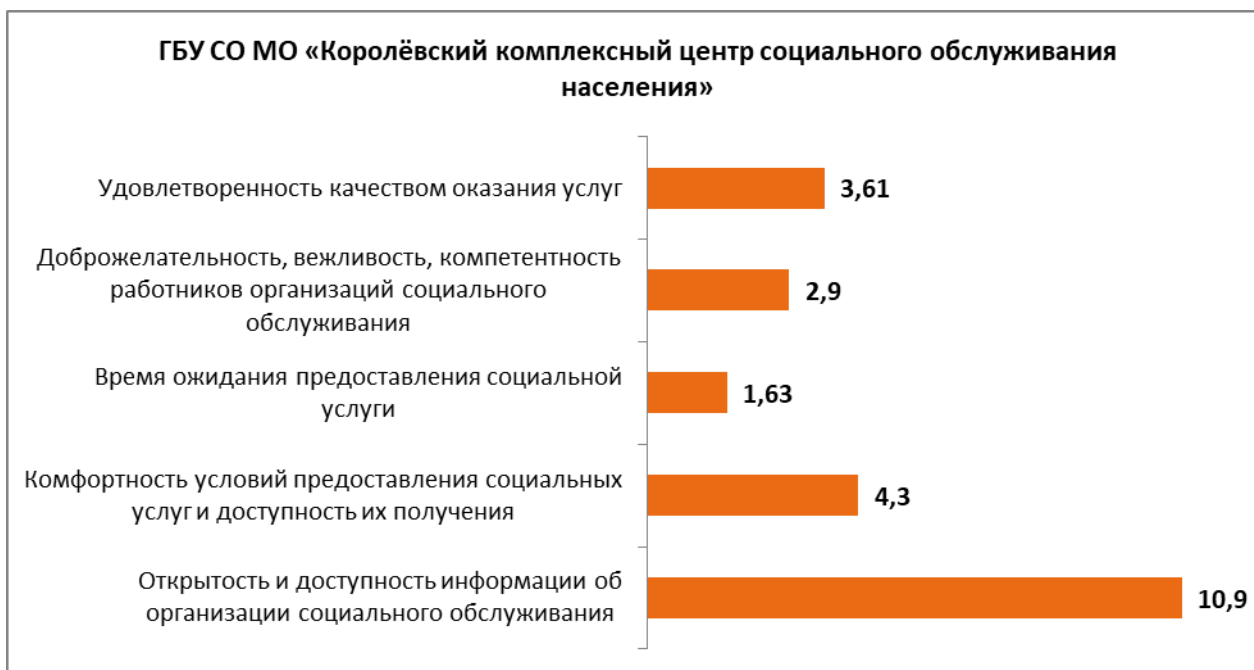


ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»

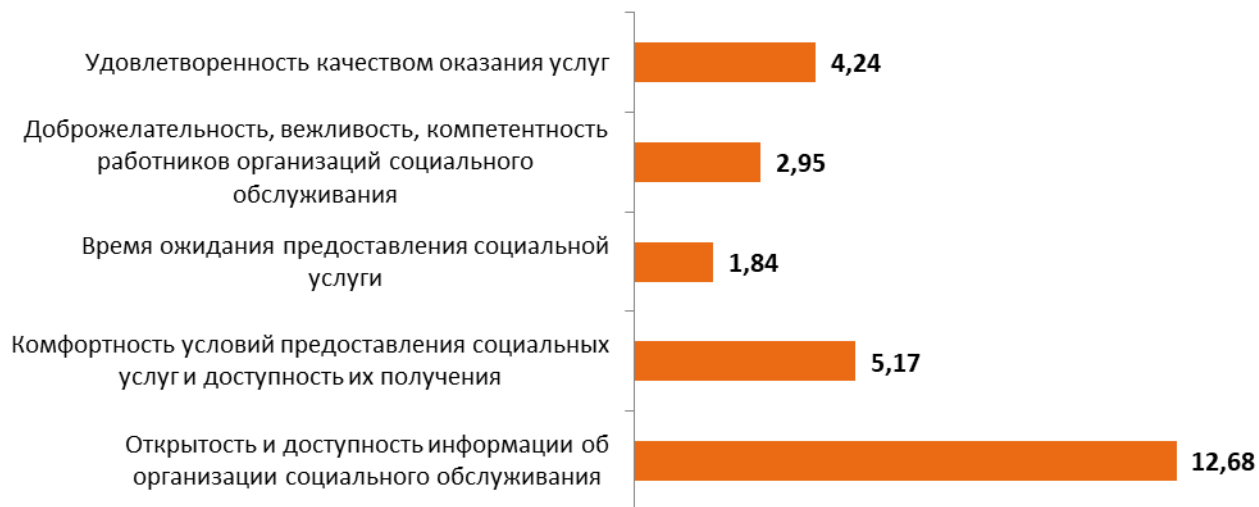


ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»

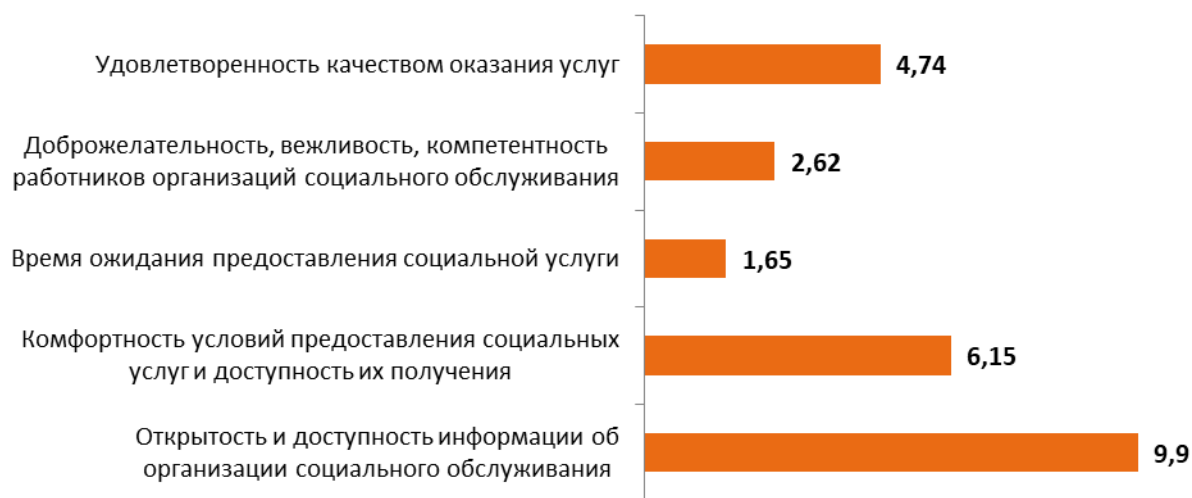




ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»



ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»



ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»



ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»





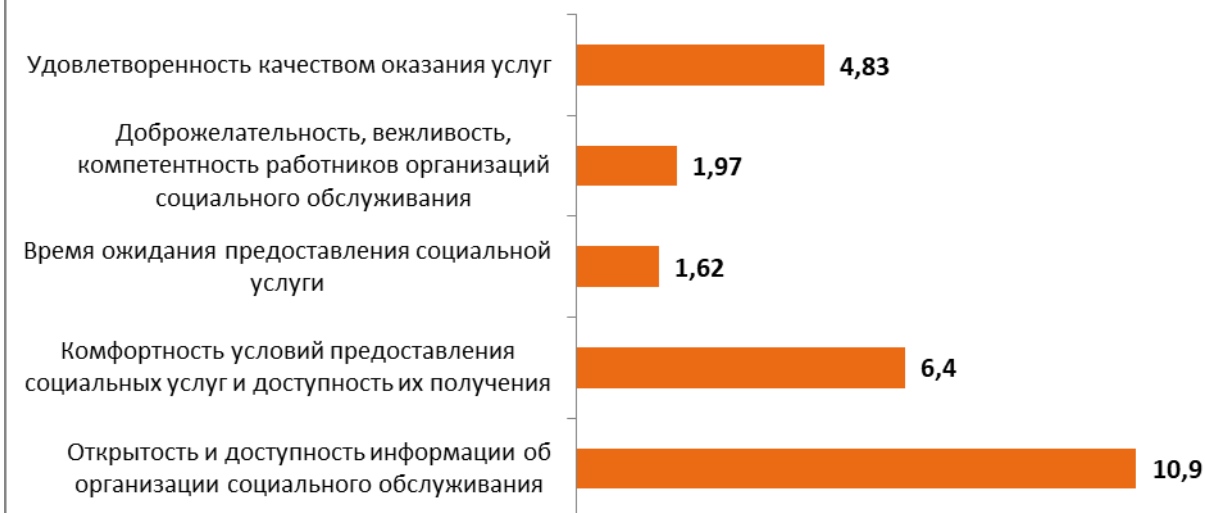




ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»

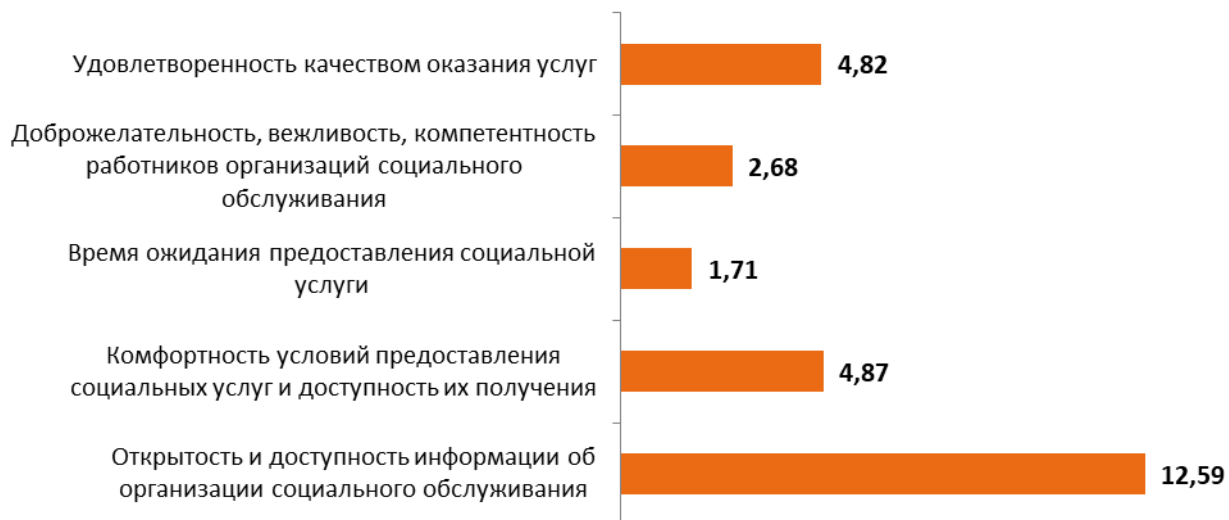


ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»





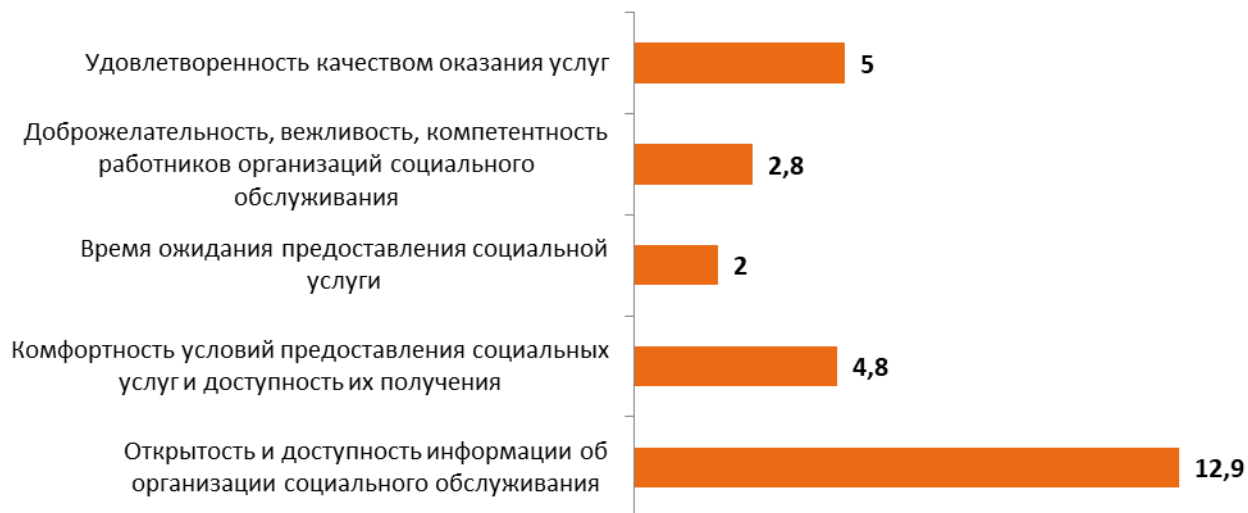
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»



ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»



ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»



ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»

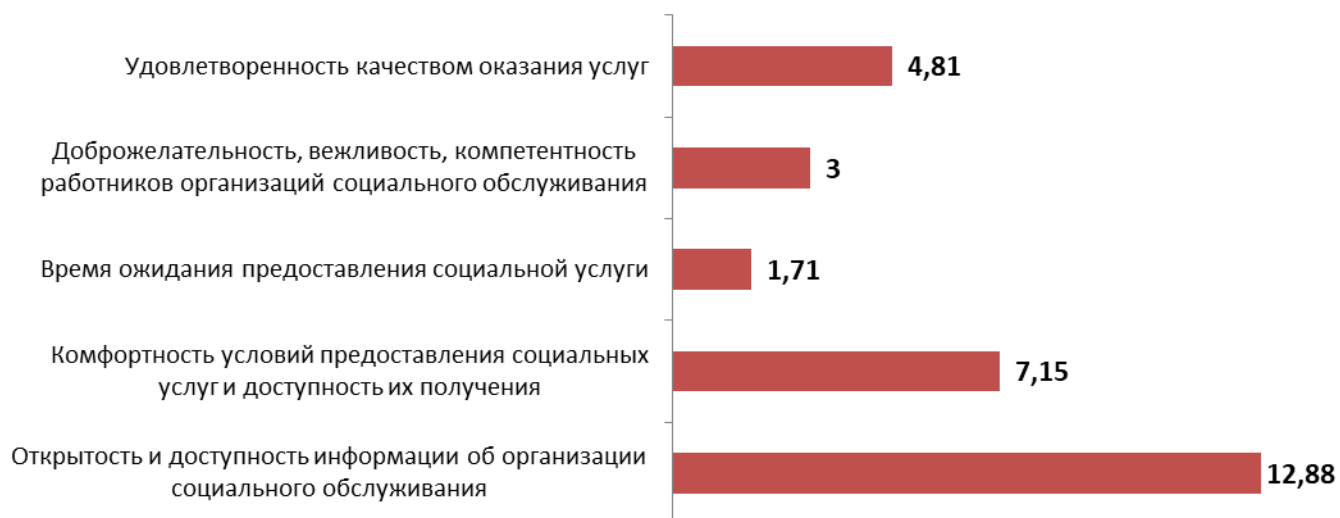




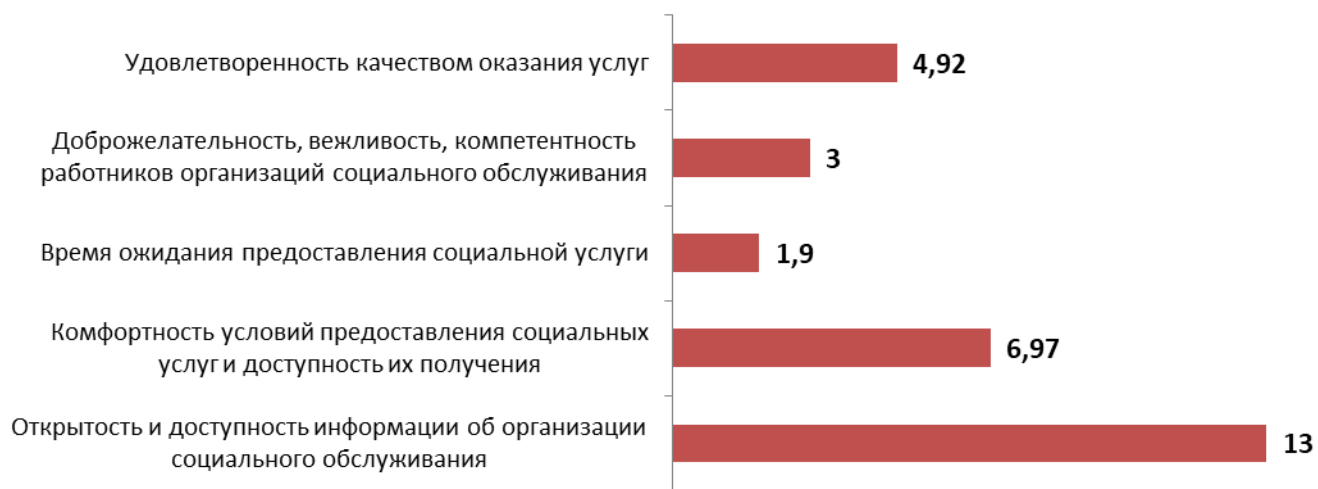
2.3.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов



**ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов «Родник»**



**ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»**



**ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов «Рябинушка»**



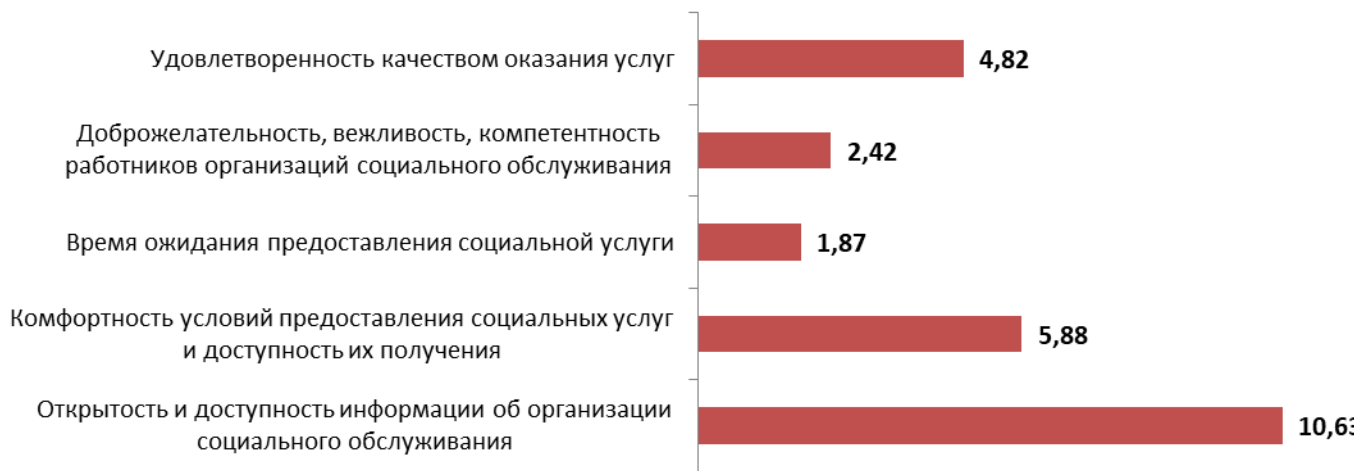
**ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»**



**ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов «Забота»**



**ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов»**



**ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов «Забота»**



**ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»**



ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»



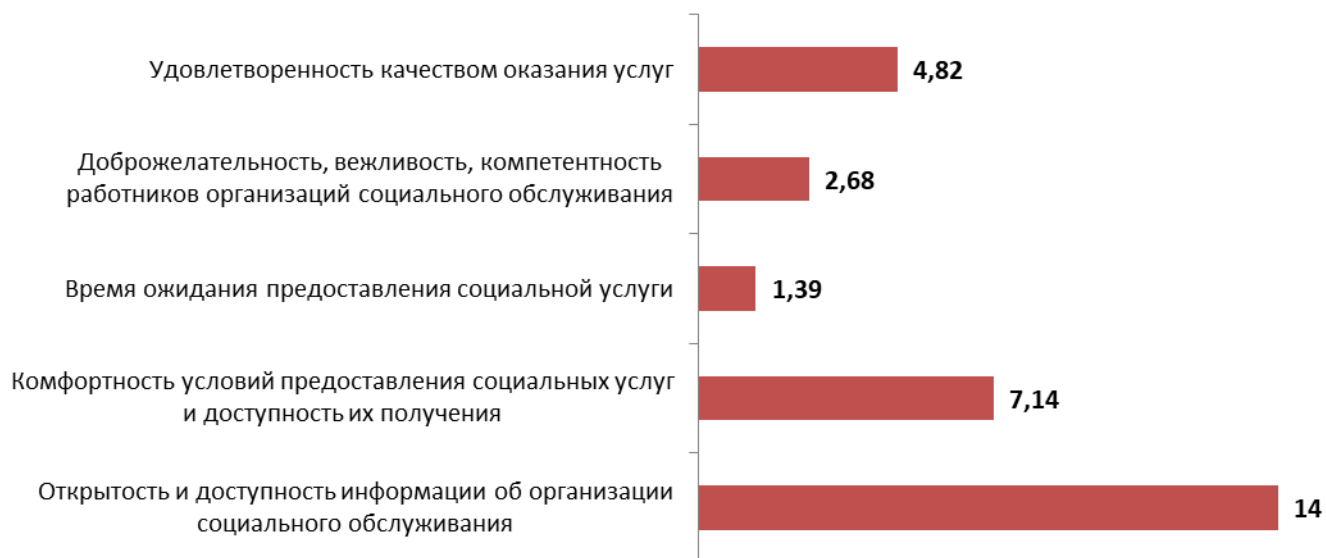
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»



ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»



ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»



**ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»**



**ГБУСО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов»**



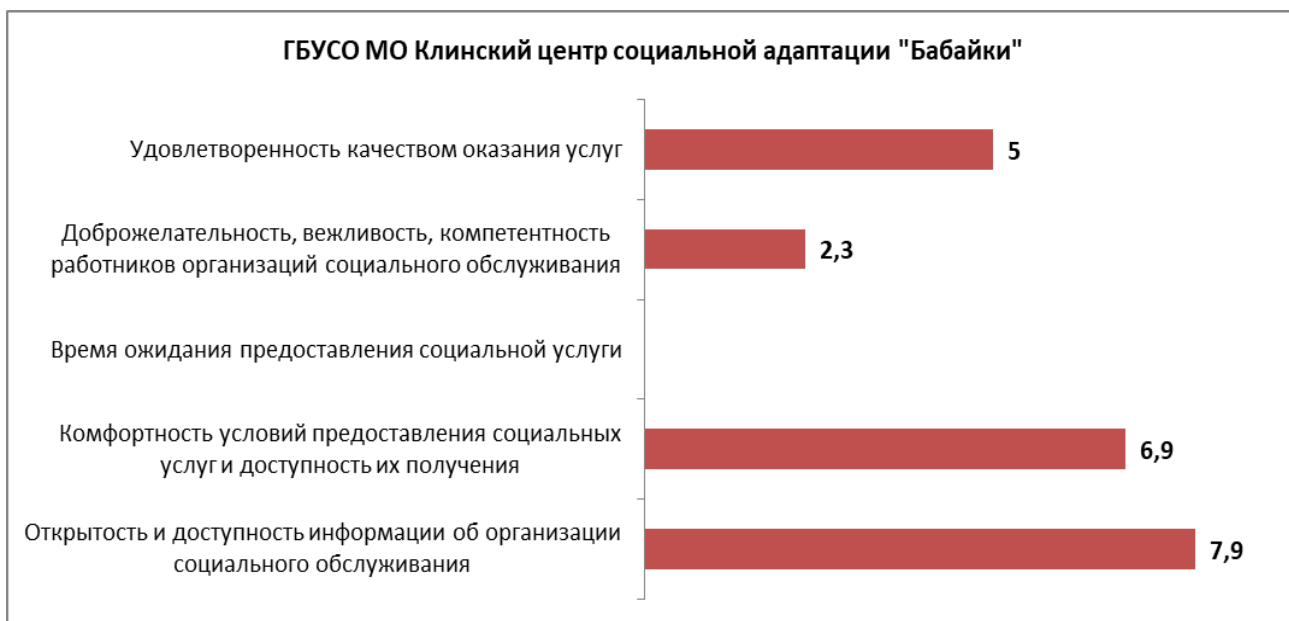
**ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов»**



**ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов»**



2.3.3. Центры социальной адаптации



2.3.4. Центры реабилитации инвалидов



ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»



ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»



ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»

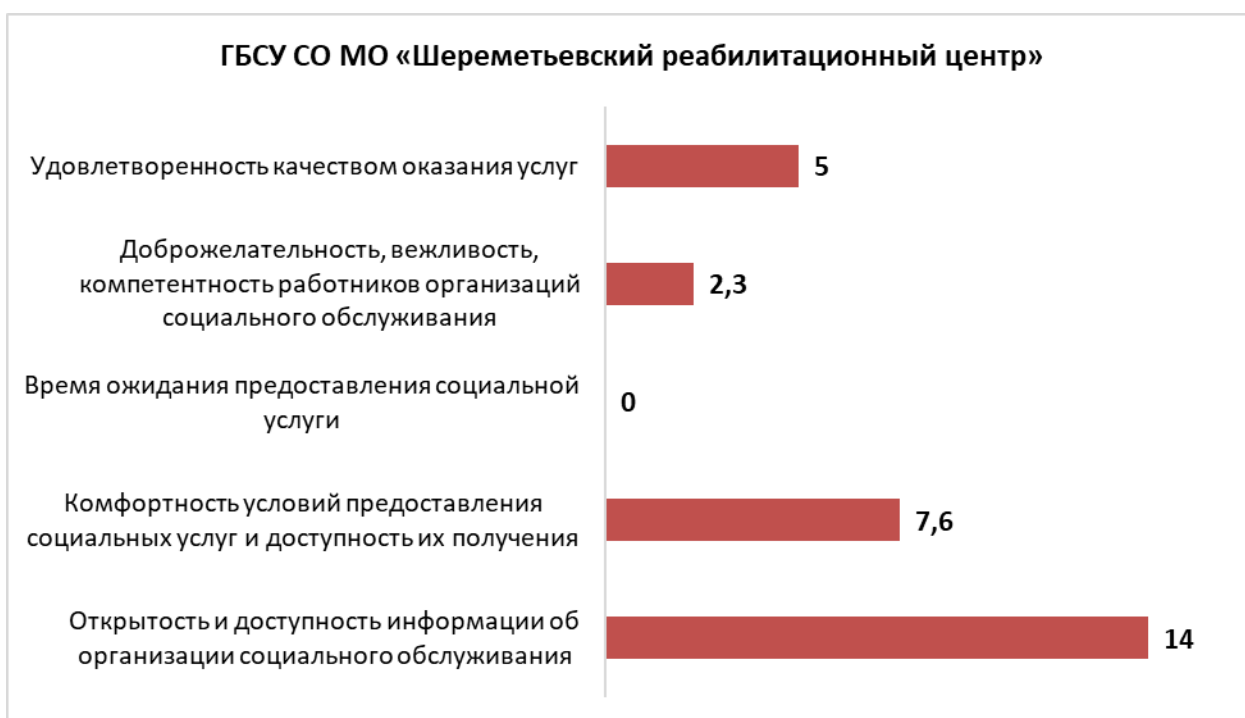


ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»



ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»





2.3.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»



ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»



ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»



ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»



ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»



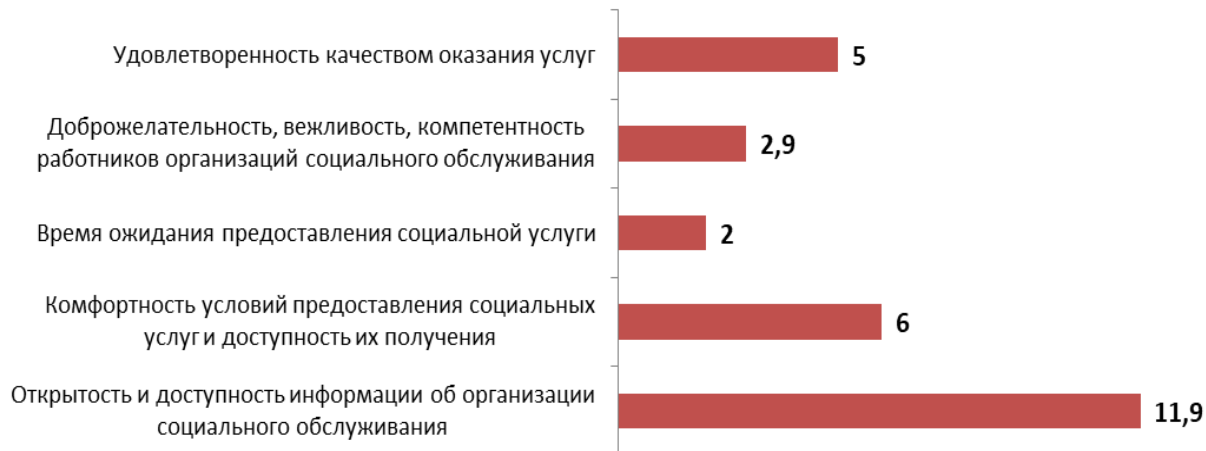
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»



ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»



ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»



ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»



ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»



ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»



ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»



ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»



ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»



ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»



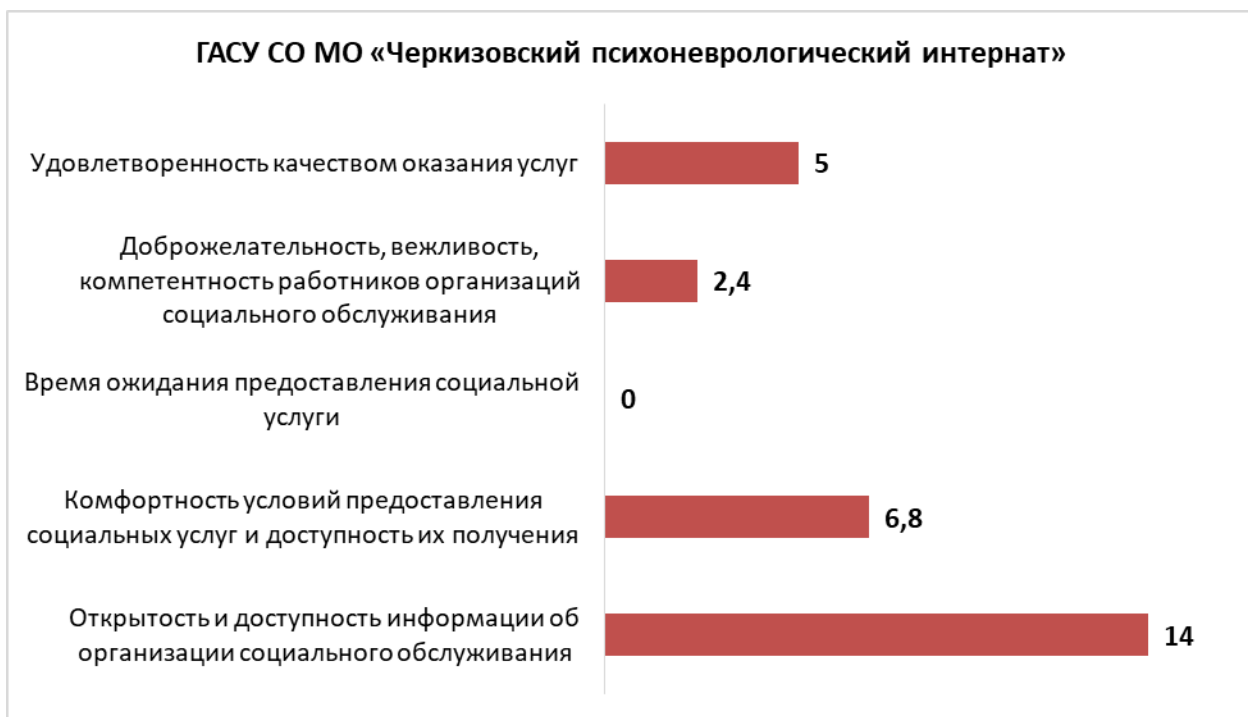
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»



ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»



2.3.6. Психоневрологические интернаты



ГБУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»



ГБУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»









2.3.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»



Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»



2.4. Рекомендации и дополнительные комментарии по повышению качества предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания (на основе мнений получателей услуг и оценок экспертной группы)

По результатам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания можно выделить ряд рекомендаций и предложений, направленных на повышение качества предоставляемых услуг и совершенствование работы организаций. Представим рекомендации в разрезе типов и наименований учреждений.

2.4.1. Комплексные центры социального обслуживания населения

1) ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать специализированную парковку для маломобильных получателей услуг;
- Зонировать помещение для предоставления различных социальных услуг;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о наличии или отсутствии филиалов учреждения социального обслуживания;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц.

Пожелания получателей услуг:

- Получатели услуг предлагают увеличить площадь помещения Центра, расширить здание для возможности приема большего количества получателей, более комфортного оказания социальных услуг;
- Обеспечить безбарьерную среду для возможности посещения Центра инвалидами-колясочниками;
- Привлекать дополнительных волонтеров для организации уборки жилых помещений получателей услуг, обслуживаемых в надомной форме;
- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг пожилым людям, обслуживаемым в надомной форме;
- Не увеличивать стоимость оказания социальных услуг.

2) ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»

Рекомендации экспертной группы:

- Зданию необходим косметический ремонт;
- Отремонтировать неработающий туалет на втором этаже здания;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о наличии или отсутствии филиалов учреждения социального обслуживания;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц.
 - об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор.

- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Провести косметический ремонт жилых помещений организации;
- Обеспечить предоставление всех социальных услуг необходимым техническим оборудованием;
- Обеспечить организации новой мебелью;
- Разнообразить досуг получателей услуг;
- Организовать бесплатные мероприятия для социально незащищенных слоёв населения (пенсионеров);
- Обеспечить организацию необходимой оргтехники, ноутбуками;
- Организовать бесплатные выездные мероприятия в театры и другие учреждения культуры;
- Организовать питание для детей в группе раннего развития, обслуживаемых в полустационаре;
- Заранее сообщать о дате и времени прихода социального работника к получателям услуг, обслуживающихся надомно;
- Не увеличивать стоимость оказания социальных услуг.

3) ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить своевременную обратную связь от организации посредством телефонной связи, электронной почты, электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Организовать больше поездок для получателей услуг, выделить транспорт под выездные мероприятия;
- Выделить помещение под комнату отдыха для послеобеденного перекура;
- Расширить территорию Центра для получения социальных услуг в организации большим количеством получателей;

- Понизить стоимость предоставления социальных услуг для получателей, обслуживаемых на дому;
- Организовать предоставления бесплатных продуктов хотя бы раз в год для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Помощь в проведении ремонта жилых помещений для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Предоставление льготы для инвалидов I группы в виде бесплатного социального обслуживания;
- Улучшить осведомленность социальных работников, выезжающих на дом, в вопросах предоставления социальных услуг;
- Обеспечить возможность посещения врачей получателями услуг, обслуживаемых на дому;
- Облегчить оформление разрешения на получение социальных услуг;
- Оказание помощи при покупке одежды получателям услуг, обслуживаемых на дому;
- Дополнение перечня социальных услуг услугой по выбросу мусора;
- Минимизация платы для получателей услуг в надомной форме за использование подъёмников;
- Увеличение частоты прихода социальных работников на день.

4) ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Расширить штат сотрудников организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - коллективный договор.
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить порции еды;
- Оборудовать комнату для отдыха;

- Организовать курсы компьютерной грамотности;
- Оборудовать спортзал / установить тренажеры;

5) ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить площадь помещения организации;
- Уменьшить плату за предоставление социальных услуг, расширить перечень социальных услуг бесплатными услугами;
- Организовать больше обзорных и других экскурсий, в том числе на бесплатной основе;
- Оборудовать бассейн в организации социального обслуживания;
- Построить новую беседку;
- Установить тренажеры для пожилых людей;
- Выделить большой автобус для выездных мероприятий;
- Сбалансировать питание получателей услуг в организации;
- Организовать выдачу подарков получателям услуг надомной формы обслуживания по случаю праздничных дат;
- Увеличить частоту посещения социальных работников получателей услуг надомной формы обслуживания (до трёх раз в неделю);
- Предоставления услуг парикмахера и стоматолога для получателей услуг надомной формы обслуживания;
- Обеспечить возможность круглосуточного предоставления услуг для получателей услуг надомной формы обслуживания;
- Организовать транспорт для выезда социальных работников на дом к получателям услуг, либо компенсировать транспортные расходы.

б) ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о порядке и условиях предоставления социальных;
 - о тарифах на социальные услуги организации по состоянию на текущий год;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Разработать форму обратной связи для отправления жалоб, вопросов, предложений в организацию посредством официального сайта;
- Устранить неполадку в работе ссылки «Перечень предоставляемых социальных услуг, информация о порядке и условиях их предоставления» в разделе «О поставщике» на официальном сайте организации;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить безбарьерную среду в организации для инвалидов-колясочников;
- Вернуть завтраки в организацию питания, добавить полдники;
- Чаще проводить занятия по аэробике – хотя бы 2 раза в неделю;
- Увеличить размер оплаты труда социальных работников;
- Организовать юридическую помощь для получателей социальных услуг на дому;
- Выделить служебный транспорт для социальных работников;
- Организовать выезд врачей на дом для получателей услуг (в частности, невропатолога);
- Организовать помощь и сопровождение получателей услуг, обслуживаемых надомно, до места лечения и реабилитации;
- Уменьшить стоимость услуг по мытью окон для престарелых людей;
- Организовать обеденное питание на дому;
- Предоставлять парикмахерские услуги на дому;
- Предоставлять помощь в поднятии лежачего больного для получателей услуг в надомной форме;
- Упростить бюрократическую процедуру, сопровождающую получение социальных услуг;

7) ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - лицензию на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
 - отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;

Пожелания получателей услуг:

- понизить стоимость оказания социальных услуг;
- не повышать цены на предоставление социальных услуг;
- увеличить размер оплаты труда социальных работников;
- содействовать в размещении пожилых получателей услуг в дома престарелых;
- выдать тарифы на предоставление социальных услуг получателям на руки;
- обеспечение продуктами получателей социальных услуг из различных торговых точек;
- увеличить частоту посещения получателей услуг социальными работниками;
- предоставление льгот инвалидам на мытьё окон;
- обеспечить отдельные категории получателей услуг подгузниками – раз в месяц на бесплатной основе;
- выделить служебный транспорт для социальных работников;
- расширить штат социальных работников;

8) ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать подъемник для инвалидов-колясочников на второй этаж организации, так как санитарная комната есть только на втором этаже;
- Оборудовать туалет на первом этаже организации;
- Выделить транспорт для доставки получателей социальных услуг в организацию социального обслуживания;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- обновить мягкую мебель в учреждении: замена стульев на кресла;
- выделить вместительный автобус для доставки получателей до организации социального обслуживания;
- обеспечить медицинский кабинет аппаратом для лор-заболеваний, «Дарсонвалем»;
- разместить информацию об организации в местных СМИ;
- понизить тарифы на оплату социальных услуг;
- объединить отделения медицинского и социального обслуживания для пожилых людей;
- организовать мероприятия в формате социальных акций по проведению бесплатного обследования и лечения для пожилых людей;
- оказывать услуги по приготовлению еды, уборки жилых помещений, массажа для получателей услуг в надомной форме;

9) ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить доступность и благоустройство территории организации;
- Лицензировать медицинскую деятельность;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Обеспечить возможность обратной связи от организации посредством электронных сервисов на официальном сайте Центра;

Пожелания получателей услуг:

- Оборудовать вторую туалетную комнату в организации;
- Принять в штат организации медсестру;
- Организовать бесплатные экскурсии;
- Расширить помещение Центра;
- Выставлять счёт по факту предоставления социальных услуг, чтобы исключить ситуацию оплаты услуг, которыми получатели не пользовались;
- Понизить стоимость оказания социальных услуг на дому (в частности, уборки жилого помещения, покупки лекарств в аптеках);
- Обеспечить периодичность прихода социального работника на дом в соответствии с графиком;
- Увеличить частоту прихода социальных работников на дом;
- Выделить служебный транспорт для социальных работников;
- Разместить больше информации об организации на официальном сайте учреждения;
- Не повышать стоимость предоставления услуг;
- Минимизировать текучесть кадров среди социальных работников.

10) ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации социального обслуживания правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Убрать высокий порог в здании организации, создающий неудобство при передвижении инвалидов-колясочников;
- Организовать питание;
- Оборудовать бассейн;
- Расширить помещения организации;
- Понизить стоимость оказания социальных услуг;
- Обеспечить возможность смены социального работника, посещающего получателя услуг, обслуживающегося надомно, при соответствующем обращении получателя;
- Выделить служебный транспорт для социальных работников;
- Обеспечить выдачу качественных лекарственных препаратов;
- Не повышать цены на предоставление социальных услуг;
- Разнообразить перечень социальных услуг бесплатными услугами;
- Оплачивать услугу посещения магазинов социальными работниками для получателей надомных услуг один раз за одно обслуживание, а не за каждый посещенный магазин;
- Упростить бюрократические процедуры, сопровождающие получение социальных услуг;
- Организовать выдачу подарков по значимым праздникам (День пожилого человека);

11) ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить больше рекламных материалов об организации, распространять брошюры;
- Расширить парковку при организации социального обслуживания;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;

- о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
- о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
- об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Создать штатную единицу врача-терапевта, работающего на постоянной основе.

12) ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте и электронной почты.

Пожелания получателей услуг:

- Разместить кулер с питьевой водой для посетителей организации;
- Организовать питание;

13) ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - коллективный договор.

Пожелания получателей услуг:

- расширить жилые помещения организации;
- понизить стоимость предоставления социальных услуг;
- увеличить частоту посещения социальными работниками получателей услуг в надомной форме (до 3 раз в неделю);
- упростить бюрократическую процедуру, сопровождающую получение социальных услуг для надомного обслуживания;
- создание условий для проведения занятий по лечебной физкультуре;
- сменить старый палас и линолеум;
- обеспечить возможность медицинского обслуживания получателей услуг в надомной форме;
- предоставлять получателям услуг информацию о получении льгот на социальное обслуживание, бесплатный отдых;
- предоставлять услуги по сопровождению получателей услуг в надомной форме при посещении больниц, избирательных участков;
- обеспечить социальных работников служебным транспортом / велосипедами;
- увеличить время посещения социальными работниками получателей услуг в надомной форме;
- повысить оплату труда сотрудников организации;
- оборудовать организации спортивным инвентарем, хореографическими станками, зеркалами;

14) ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду в организации для маломобильных получателей услуг;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Оборудовать бильярд в организации социального обслуживания;
- Увеличить частоту посещения социальными работниками получателей социальных услуг на дому;
- Оказание материальной помощи малоимущим получателям услуг, нуждающимся в дорогостоящих лекарствах;
- Обеспечить возможность использования социального такси малоимущими получателями услуг, обслуживаемыми на дому;
- Не повышать цены на получение социальных услуг;
- Понизить цены на оказаний социальных услуг в организации;
- Предоставление парикмахерских услуг на дому;
- Обеспечение получателей социальных услуг медицинскими аппаратами, необходимыми для лечения;
- Увеличить размер оплаты труда социальных работников;
- Компенсировать транспортные расходы социальных работников;

15) ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - правила внутреннего трудового распорядка;

- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- обеспечить организацию специалистами: логопед, дефектолог, сурдопедагог.

16) ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить беспрепятственный вход в организацию социального обслуживания для маломобильных получателей услуг;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- расширить и оборудовать гардероб, установить полки для обуви;
- заменить старую мебель в комнате отдыха;
- увеличить порции еды;
- увеличить количество проводимых мероприятий;

17) ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных получателей услуг;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

- об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
- об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- расширить помещения для предоставления социальных услуг;
- понизить стоимость оказания социальных услуг;
- повысить размер оплаты труда социальных работников;
- обеспечить посещение социальным работником получателей услуг в надомной форме в выходные и праздничные дни;
- обеспечить инвалидов колясками;
- повысить компетентность социальных работников;
- организовать экскурсии и поездки для получателей услуг надомной формы;
- предоставлять услуги по выносу мусора для получателей услуг в надомной форме.

18) ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- чаще организовывать экскурсии, выезды на концерты;
- расширить территорию Центра (комнаты, помещения);
- обеспечить организацию компьютерами для пользования получателями услуг;
- благоустроить территорию организации;
- понизить стоимость оказания социальных услуг (в том числе по уборке дома для получателей, обслуживаемых в надомной форме);
- расширить перечень социальных услуг бесплатными услугами;

- принять в штат сотрудников организации психолога для проведения индивидуальных консультаций;
- предоставлять информацию о возможностях получения и перечне социальных услуг.

19) ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- дополнительно выделить цветом места поворотов в организации;
- улучшить интерьер;
- чаще проведение мероприятий аниматорами;
- организация игровых мероприятий;
- предоставлять парикмахерские услуги;
- обеспечить получателей услуг карематами и бодибарами;
- уменьшить стоимость предоставления социальных услуг на дому (вынос мусора, покупка продуктов и хоз. товаров, посещение аптек, мытьё окон);
- своевременно выдавать нужные лекарств;
- предоставлять услуги по приготовлению пищи для получателей, обслуживаемых надомно;
- информировать получателей услуг о законодательстве в сфере социального обслуживания и положенных социальных услуга;
- способствовать выдаче санаторно-курортных путевок для получателей услуг;
- расширить перечень оказываемых услуг;
- предупреждать о времени посещения получателей услуг в надомной форме социальными работниками;
- увеличить размер оплаты труда социальных работников;
- выделить служебный транспорт для социальных работников;
- обеспечить медицинское обслуживание на дому;

- разместить информацию об организации в социальной сети «Одноклассники»;
- обеспечить возможность оформления документов на предоставление социальных услуг удаленно (для получателей услуг в надомной форме);
- расширить штат сотрудников организации медицинским персоналом;

20) ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений);

Пожелания получателей услуг:

- улучшить отопление в здании;
- упростить процедуру предоставления документов для получения социальных услуг.

21) ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о дате государственной регистрации;
 - об учредителях;
 - о наличии или отсутствии филиалов организации;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- коллективный договор;

Пожелания получателей услуг:

- расширить медицинский персонал организации (медсестры, дефектологи, логопеды, врачи);
- оборудовать массажный кабинет в организации;
- открыть филиал Центра в г. Краснозаводске;
- разместить в свободном доступе для посетителей организации информацию о стоимости услуг;
- расширить жилые помещения организации;
- организовать занятия с логопедом;
- расширить перечень услуг дополнительными индивидуальными занятиями, в том числе на платной основе;
- организация экскурсий;
- улучшить климатический режим в организации (проветриваемость);
- предоставить возможность перемещения Центра детьми в течение всего года, в том числе платно;
- организация питания детей в столовой, а не в кабинетах для занятий;
- оборудовать столовую в организации;
- понизить стоимость оказания социальных услуг в надомной форме;
- повысить размер оплаты труда социальных работников;
- обеспечить социальных работников служебным транспортом;
- оперативно обеспечивать получателей услуг, обслуживаемых надомно, бесплатными лекарствами;
- содействовать трудовой занятости получателей услуг, обслуживаемых надомно;
- обеспечить возможность дополнительного вызова социального работника на дом;
- не повышать стоимость оказания социальных услуг;
- предоставление услуги по посещению банка социальным работником по доверенности получателя услуг, обслуживающегося надомно (один раз в 3 месяца);
- улучшить качество предоставления социальной услуги по покупке продуктов: покупать не дорогие продукты, внимательнее смотреть на срок годности продуктов питания;

- предоставлять льготы на предоставление социальных услуг для обслуживания малоимущих пенсионеров;
- увеличить частоту прихода социального работника на дом;

22) ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных получателей услуг;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о государственной регистрации;
 - об учредителях;
 - о наличии или отсутствии филиалов организации;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о руководителе организации, его заместителях;
 - персональный состав работников;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;

- правила внутреннего трудового распорядка;
- коллективный договор;
- предписания органов, осуществляющих, государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Уменьшить размер оплаты социальных услуг;
- Обеспечить посещение социальными работниками получателей услуг, обслуживаемых надомно, в выходные и праздничные дни;
- Увеличить частоту прихода социального работника на дом (3 раза в неделю);
- Повысить размер оплаты труда социальных работников;
- Организовать механизмы обмена опытом между организациями социального обслуживания;
- Не повышать тарифы на предоставление социальных услуг;
- Обеспечить своевременное информирование получателей услуг об изменениях, касающихся предоставления услуг;
- Своевременно обеспечивать получателей услуг, обслуживаемых на дому, гигиеническими средствами (пеленками, подгузниками).

23) ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - коллективный договор;

Пожелания получателей услуг:

- произвести ремонт жилых помещений организации, устранить грибок на полочках;

- заменить окна, либо отремонтировать их так, чтобы окна можно было закрывать без лишних трудностей;
- обеспечить более комфортное пребывание в организации: устранить неприятные запахи, сырость;
- починить неисправные трубы, устранить текучесть;
- организовать второй завтрак для получателей, страдающих диабетом;
- обеспечить помещение большим количеством мебели, разместить больше стульев;
- обеспечить предоставление парикмахерских услуг;
- оборудовать камеру хранения;
- ремонт санитарно-гигиенических помещений;
- выдавать гигиенические принадлежности (мыло и бумагу) чаще 1 раза в день, по мере необходимости;
- сделать слив в душе, поддоны в ванной, оборудовать вытяжку;
- понизить цены на предоставление социальных услуг;
- выделить автобус для доставление получателей услуг в организацию социального обслуживания, организовать встречу приезжающих получателей услуг на станции;
- обеспечить организацию новым медицинским оборудованием;
- организация большего количество экскурсий и медицинских процедур;
- заменить оборудование в ванных комнатах;
- оборудовать организацию новой мебелью;
- оборудовать бассейн;
- оборудовать дорожки для прогулок;
- организовывать мероприятия и экскурсии в выходные дни;
- увеличить количество одноместных номеров;
- расширить помещение Центра;
- предоставление услуг маникюра и педикюра;
- оборудование тренажерного зала;
- предоставление льгот для участников войны в виде бесплатного социального обслуживания;
- понизить / не поднимать цены на оказание социальных услуг;
- предоставление получателям социальных услуг в надомной форме информации о тарифах на отдельные виды услуг (химчистка, доставка продуктов);
- оказание юридической помощи получателям услуг;
- расширение медицинских компетенций социальных работников;
- повышение размере оплаты труда социальных работников;

- организация поздравления получателей услуг с 9 мая;
- организация выезда врача в амбулаторию;
- бесплатное прохождение МРТ для получателей услуг, обслуживаемых на дому;

24) ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Адаптация здания организации для нужд маломобильных получателей услуг (оборудовать организацию пандусами; приспособить туалеты для инвалидов);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о персональном составе работников;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- оборудовать тренажерный зал необходимым инвентарём;

- заменить диваны в актовом зале на новые;
- замена унитазов, современный ремонт туалетов;
- оборудовать в организации лифт для маломобильных получателей услуг;
- расширить спектр медицинских процедур;
- оборудовать массажный кабинет;
- расширить штат сотрудников специалистом по рукоделию;
- оборудовать бассейн;
- организовать водные процедуры;
- оборудовать комнату отдыха лежачими местами;
- проводить занятий по лечебной физкультуре;
- обновить мягкую мебель (диваны);
- создать возможность для получения услуг в организации чаще 1 раза в квартал.

25) ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать парковочные места для инвалидов на территории организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о режиме и графике работы;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - коллективный договор.
- Создать функцию поиска информации по сайту на официальном сайте организации;
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте (в меню «Контакты – Задать вопрос» осуществляется переход на несуществующую страницу).

Пожелания получателей услуг:

- Организовывать больше экскурсий;
- Понизить стоимость оказания социальных услуг;
- Утверждение чёткого графика посещения социальным работником получателей услуг, обслуживаемых надомно, с указанием даты и времени посещения;
- Омолодить кадровый состав организации;
- Уменьшение нагрузки на социальных работников;
- Повысить размер оплаты труда социальных работников;
- Предоставлять услуги по обучению компьютерной грамотности для получателей услуг, обслуживаемых надомно;
- Предоставлять бесплатную медицинскую помощь (в том числе стоматологическую);
- Выделять путёвку на отдых и оздоровление получателей услуг;

26) ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать санитарно-гигиенические комнаты для инвалидов-колясочников;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - коллективный договор.
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Обновить мягкую мебель;
- Расширить помещение организации, в том числе помещения для хранения личных вещей;
- Оборудовать спортивную площадку на улице;
- Оборудовать беседку на улице для проведения мероприятий;
- Проводить регулярных спортивных мероприятий на улице в теплое время года (утренняя зарядка);
- Оборудовать дорожки для ходьбы, прогулок;
- Выделить автобус для посещения выездных мероприятий;
- Разместить больше кроватей в местах для отдыха;

- Понизить цены на предоставление социальных услуг для надомного обслуживания;
- Своевременно обеспечивать получателей услуг, обслуживаемых надомно, гигиеническими средствами (подгузниками и пелёнками);
- Увеличить частоту посещения социальным работником получателей услуг, обслуживаемых надомно;
- Минимизировать текучесть кадров среди социальных работников.

27) ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Создать функцию «Поиск по сайту» на официальном сайте организации социального обслуживания;
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Повысить размер оплаты труда специалистов организации;
- Оборудовать дополнительные помещения;
- Расширить штат сотрудников медицинским персоналом;
- Организовать предоставление парикмахерских услуг;
- Открыть тренажерный зал;
- Вернуть музыкального работника (баяниста);
- Произвести ремонт помещений;
- Организовать бесплатное посещение музеев;

2.4.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

1) ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Обновить асфальтовое покрытие;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить количество автоэкскурсий;
- Обеспечить получателей услуг бесплатными консультациями врачей;
- Предоставлять транспорт от дома до «Надежды»;
- Организовать бесплатные экскурсии на автобусе, посещение врачей, лекций, консультаций;
- Обеспечить транспортом социальных работников, особенно в зимнее время;
- Организовать помощь получателям услуг, обслуживаемых на дому, в политической жизни (во время выборов бюллетени приносить на дом);
- Обеспечить уборку дома для получателей, обслуживаемых на дому;
- Урегулировать обслуживание надомных получателей услуг в новогодние каникулы, слишком большой период времени нуждающиеся остаются без обслуживания;
- Организовать помощь получателям услуг, обслуживаемых надомно, в приготовлении пищи;
- Увеличить количество посещений социальных работников к получателям надомных услуг (3-4 раза в неделю).

2) ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;

- Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Не повышать стоимость оказания социальных услуг;
- Обеспечить получателей услуг, обслуживаемых надомно, бесплатными памперсами;
- Урегулировать периодичность прихода социальных работников к надомным получателям услуг;
- Уделить внимание оперативности решения вопросов надомных получателей услуг (сократить сроки решения вопросов);
- Оплачивать социальным работникам дорогу до надомных получателей услуг;
- Снизить загруженность социальных работников;
- Уделять больше времени получателям услуг, которые имеют проблемы со здоровьем;
- Снизить стоимость предоставления социальных услуг для получателей, обслуживаемых на дому;
- Повышать компетентность социальных работников;
- Расширить спектр услуг для обслуживаемых надомно: погулять с пожилым человеком, убрать квартиру, посидеть с ним;
- Оказать содействие в установлении пандусов в домах получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Расширить штат сотрудников;
- Информировать получателей услуг о возможности предоставления санаториев, экскурсий, организации досуговой деятельности.

3) ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- Разместить на официальном сайте актуальный коллективный договор (предоставлен коллективный договор на 2013-2015 г.);

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию площадкой на улице для ЛФК;
- Сделать отдельные раздевалки для мужчин и женщин;
- Увеличение частоты прихода социальных работников в неделю;
- Обеспечить получателей домашних услуг транспортом для сопровождения в больницу, стационар;
- Увеличить финансирование учреждения для того, чтобы работали постоянные люди (не было текучести кадров);
- Уменьшить оплату медицинских услуг;
- Сократить количество бумажной работы у социальных работников;
- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг, обслуживаемых в домашней форме;
- Организовать уход не только за лежачими больными, но и за ослабленными одинокими пенсионерами.

4) ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить учреждению полное благоустройство: от приятной обстановки до лифта и пандусов;
- Разместить на официальном сайте организации коллективный договор;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию отдельными санитарными узлами для мужчин и женщин;
- Увеличить количество экскурсий, в том числе в Москву;
- Обеспечить организацию бассейном;
- Увеличить площадь раздевалки и площадь помещения в целом;
- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг, обслуживаемых в домашней форме;
- Выделить транспорт для социальных работников;
- Повысить доброжелательность сотрудников;
- Проводить повышение квалификации для социальных работников;

- Чаще проводить досуговые мероприятия, организовывать поездки в музей, экскурсии по достопримечательностям, чаепития в кругу получателей услуг;
- Упростить процедуру оформления разрешения на получение социальных услуг;
- Сократить текучесть кадров в учреждении;
- Улучшить медицинское обслуживание для получателей услуг на дому;
- Повысить качество обслуживания;
- Обеспечить организацию аптечным пунктом;

5) ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»

Рекомендации экспертной группы:

- В организации пороги в дверных проемах, которые колясочники точно не преодолеют самостоятельно;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронный сервис на официальном сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг получателям, обслуживаемых в надомной форме;
- Обеспечить социальных работников транспортом;
- Увеличить размер оплаты труда социальным работникам;
- Урегулировать оказание услуг получателям, обслуживаемых в надомной форме, в праздничные дни;
- Доверить оформление бумаг в ЦСОН социальным работникам;

6) ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
 - Коллективный договор;
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию хорошими колонками для плохо слышащих, караоке;
- Уменьшить оплату социальных услуг для одиноких людей после 80 лет;
- Доставлять уведомления о тарифах организации получателям надомной формы обслуживания;
- Повышать компетентность социальных работников;
- Увеличить оплату труда социальным работникам;
- Обеспечить одиноких пенсионеров коляской;
- Повысить открытость организации, расписать на сайте стоимость услуг;
- Заранее сообщать о дате и времени прихода социального работника к получателям услуг, обслуживаемых надомно;
- Увеличить частоту прихода социальных работников;
- Вовремя оповещать о возможных путевках получателей услуг, обслуживаемых надомно;

7) ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации коллективный договор;

- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронный сервис на официальном сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить количество занятий ЛФК;
- Снизить стоимость оплаты социальных услуг людям с ограниченными возможностями;
- Улучшить осведомленность социальных работников, выезжающих на дом, в вопросах предоставления социальных услуг;
- Увеличить частоту прихода социальных работников;

8) ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать организацию лестницами (лестницы отсутствуют как на входной группе, так и внутри здания);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Персональный состав работников (в т.ч. С указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
 - Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений);
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронной почты;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Устранить в организации последствия протечки;

- Увеличить количество проводимых экскурсий;
- Здание требует капитального ремонта;
- Информировать получателей услуг, обслуживаемых надомно о тарифах организации, устранить прозрачность расценок за услуги;
- Контролировать периодичность прихода социальных работников к получателям услуг, обслуживаемых надомно (социальный работник может не приходить неделю);
- Обеспечивать получателей услуг, обслуживаемых надомно, средствами реабилитации;
- У получателей услуг, обслуживаемых надомно, нет никакой связи с социальными работниками (телефонные номера социальных работников не дают);
- Сделать бесплатной влажную уборку помещения у получателей услуг, обслуживаемых надомно;
- Повысить ответственность социальных работников;
- Снизить стоимость оплаты социальных услуг у получателей услуг, обслуживаемых надомно, также снизить стоимость услуги – мытье окон;
- Оказать помощь в установке пандуса;
- Увеличить частоту прихода социальных работников;
- Включить услугу покупки и доставки продуктов питания;
- Выделять транспорт для социальных работников, хотя бы в зимний период;
- Предоставить коляски для лежачих больных;
- Повысить оплату труда социальным работникам;
- Выделять получателям надомных услуг машину для поездок к доктору;
- Включить санитарно-гигиенические услуги надомным получателям услуг;
- Снизить стоимость услуги по уборке помещений надомным получателям услуг;

9) ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

Рекомендации экспертной группы:

- Требуется отдельно стоящее здание;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Тарифы на социальные услуги организации;

- Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
- Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Повысить оплату труда социальным работникам;
- Увеличить периодичность прихода социальных работников;
- Предоставлять получателям надомных услуг транспорт при необходимости;

10) ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Чаще выделять автобус для экскурсий;
- Расширить помещение для тренажерного зала;
- Обеспечить получателей надомных услуг реабилитационными средствами;
- Повысить заработную плату социальным работникам;

11) ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Здание центра требует косметического ремонта;
- Повысить доступность для маломобильных категорий граждан;

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Предоставлять инвалидам путевки в пансионат, профилакторий;
- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Снизить расценки на транспорт организации для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Обеспечить для получателей услуг, обслуживаемых на дому, услуги парикмахера и других специалистов;
- Организовать медицинское обслуживание на дому;
- Обеспечить инвалидов 1-ой группы раз в год отдыхом в санатории;
- Предоставлять для получателей услуг, обслуживаемых на дому, путевки на лечение в санатории;
- Сократить перечень необходимых документов;
- Повысить оплату труда социальным работникам;
- Обеспечить социальных работников транспортом;
- Организовать для получателей услуг, обслуживаемых на дому, посещение врача на дом;

12) ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Провести ремонт здания;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Порядок и условия предоставления социальных услуг;
 - Порядок и условия предоставления социальных услуг;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Отчеты об исполнении предписаний органов, Осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Построить новое здание побольше;
- Отремонтировать пол в столовой;
- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Обеспечить выезд врачей к маломобильным получателям услуг, обслуживаемых на дому;
- Уделять больше внимания к социально незащищенным слоям населения;
- Повысить оплату труда социальным работникам;
- Улучшить отношение в самой организации к людям с ограниченными возможностями;

13) ГБУ СО МО «Русский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Открыть реабилитационное отделение;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;

- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Усовершенствовать оплату социальных услуг (удобнее бы было онлайн);
- Компенсировать оплату ЖКХ для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Улучшить конфиденциальность предоставления социальных услуг;
- Предоставлять больше информации на сайте организации;
- Повысить оплату труда социальным работникам;
- Урегулировать вопрос с получением лекарств;
- Обеспечить уборку помещения раз в месяц;
- Предоставлять транспорт для поездок в больницу для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Заменять социального работника, который уходит в отпуск, другим;

14) ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию на сайте о государственных и муниципальных учреждениях России (www.bus.gov.ru);
- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Уменьшить размер оплаты за предоставление социальных услуг для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Осуществлять адресную помощь;
- Улучшить конфиденциальность предоставления социальных услуг;
- Увеличить периодичность прихода социальных работников;
- Отправлять в санатории на лечение получателей надомных услуг;

- Уменьшить количество бумажной работы у социальных работников;
- Организовывать транспорт для посещения мероприятий для получателей надомных услуг;
- Оказывать бесплатную помощь в приготовлении еды;
- Организовать доставку лекарственных препаратов для надомных получателей услуг;
- Обеспечить парикмахерские услуги для получателей услуг, обслуживаемых на дому;

15) ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для возможности посещения Центра инвалидами-колясочниками;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
 - Отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
 - Коллективный договор;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить помещение организации;
- Обеспечить организацию новой техникой и оборудованием;
- Обеспечить организацию местом для хранения вещей;
- Выделять транспорт для экскурсий;
- Увеличить актовЫй зал и количество стульев;
- Создать дополнительные площадки для ЛФК;
- Расширить помещение для социальных услуг;

16) ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Провести реконструкцию лестницы у входа в помещение социально-реабилитационного отделения;
- Разместить на официальном сайте организации информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию микшерским пультом, колонкой и микрофоном;
- Увеличить время занятий лечебной гимнастикой;
- Не увеличивать стоимость оказания социальных услуг;
- Улучшить питание;
- Обновить тренажеры;
- Повысить оплату труда социальным работникам;

17) ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации информацию о правилах внутреннего трудового распорядка;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Проводить больше общих групповых психологических тренингов;

- Снизить стоимость оказания социальных услуг;
- Выдавать материальную помощь на лекарство;
- Организовать доставку газовых баллонов для надомных получателей услуг;
- Повысить оплату труда социальным работникам;
- Организовывать бесплатные путевки для надомных получателей услуг;
- Увеличить периодичность прихода социальных работников;
- Обеспечить социальных работников транспортом;

18) ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Выделить / построить собственное помещение;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений);
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Коллективный договор;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Разнообразить питание в организации, добавить в рацион витамины;
- Снизить стоимость оказания социальных услуг;
- Предоставить парикмахерские услуги для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Предоставлять путевки для получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Ввести расчет по банковским картам через интернет;

2.4.3. Центры социальной адаптации

1) ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для возможности посещения Центра инвалидами-колясочниками;
- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений);
 - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить территорию Центра для получения социальных услуг в организации большим количеством получателей.

2) ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации «Бабайки»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о режиме и графике работы;
 - о порядке и условиях предоставления социальных услуг;
 - о тарифах на социальные услуги организации;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;

- о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о персональном составе работников (в т.ч. с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
- о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
- о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- об отчетах об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;
- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.
- Обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Разнообразить рацион питания получателей услуг;
- Установить телевизор;
- Открыть секцию бокса.

2.4.4. Центры реабилитации инвалидов

- 1) ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»**

Рекомендации экспертной группы:

- Расширить территорию Центра;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Оборудовать Центр подъемником/лифтом на 2-й этаж;
- Обеспечить учреждение новой мебелью;
- Провести косметический ремонт в кабинете приема платных услуг;
- Оборудовать детский бассейн;
- Организовать работу школы раннего развития детей;
- Обеспечить Центр кроватями;
- Расширить перечень бесплатных услуг;
- Обеспечить Центр новым транспортом;
- Увеличить время индивидуального приема у психолога;
- Обеспечить Центр телевизором.

2) ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать туалетную комнату кнопкой вызова помощника;

- Убрать внутренние запорные устройства в санитарно-гигиенических помещениях;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Организовать волейбольную команду;
- Расширить территорию Центра;
- Чаще организовывать дискотеки для получателей услуг;
- Оборудовать помещение для творческой мастерской;
- Оснастить актовый зал зеркалами;
- Организовать занятия настольным теннисом.

3) ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить территорию Центра;
- Обеспечить учреждение услугами нейропсихолога;
- Оборудовать бассейн;
- Расширить перечень бесплатных услуг;

4) ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:

- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить территорию Центра;
- Обновить техническую базу учреждения;
- Обеспечить безбарьерную среду для возможности посещения туалетных комнат инвалидами-колясочниками;
- Увеличить количество выездов на культурно-развлекательные мероприятия;
- Увеличить количество тренажеров, расширить их перечень;
- Организовать профессиональное обучение;
- Расширить помещение для танцев;
- Оборудовать раздевалки в тренажерном зале;
- Обеспечить Центр транспортом;
- Расширить помещение тренажерного зала.

5) ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить перечень бесплатных услуг;
- Обеспечить Центр костюмом для ходьбы при ДЦП.

6) ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о режиме и графике работы;
 - о тарифах на социальные услуги организации;
 - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты и электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Обновить материально-техническую базу учреждения;
- Провести ремонт всех помещений Центра;
- Обеспечить Центр сетью Интернет;
- Оборудовать компьютерный класс.

7) ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о персональном составе работников (в т.ч. С указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - о правилах внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты и электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Организовать прием врача логопеда во второй половине дня;
- Обновить оборудование ЛФК;
- Обеспечить спортивный зал Центра беговыми дорожками.

8) ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»

Рекомендации экспертной группы:

- Расширить площадь Центра;
- Обеспечить учреждение отдельным зданием;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о персональном составе работников (в т.ч. С указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;

- о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - о правилах внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты и электронного сервиса на официальном сайте.

Рекомендации экспертной группы:

- Расширить площадь Центра;
- Оборудовать компьютерный кабинет;
- Обновить материально-техническую базу учреждения;
- Обеспечить учреждение отдельностоящим зданием.

9) ГБУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Разнообразить рацион питания получателей услуг;

- Увеличить количество экскурсий;
- Улучшить медицинское обслуживание;
- Обеспечить транспортировку в Центр получателей услуг, проживающих далеко от учреждения;
- Отремонтировать здание Центра.

2.4.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

1) ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений);
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Коллективный договор;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;

- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Проветривать помещения;
- Благоустроить территорию организации;
- Оборудовать парковку для посетителей организации;
- Сделать доступной информацию об учреждении;
- Организовывать экскурсии, походы в бассейн.

2) ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить организацию кнопкой вызова сотрудника;
- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
 - Коллективный договор;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте;

- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить штат сотрудников, работающих с детьми-инвалидами;

3) ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на сайте учреждения адрес электронной почты;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - Коллективный договор;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Организовать группы для маленьких детей.

4) ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Тарифы на социальные услуги организации;

- Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
- Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
- Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Отремонтировать веранду на улице;
- Увеличить количество специалистов и количество занятий;
- Поменять расположение организации.

5) ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных получателей услуг;
- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;

- Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Провести ремонт в организации;
- Организовать на детской площадке песочницу для колясочников;
- Обеспечить в комнате для колясочников специальный высокий стол;
- Вернуть специалиста по иглоукалыванию;
- Добавить тренажеры;
- Улучшить бассейн;
- Улучшить интернет;
- Обеспечить организацию кабинетом психолога для родителей;
- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных получателей услуг;

б) ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных получателей услуг;
- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;

- Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию помещениями для разной деятельности;
- Обеспечить организацию дефектологами и логопедами;
- Организовать больше дополнительных индивидуальных занятий;
- Оборудовать организацию столовой;

7) ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»

Рекомендации экспертной группы:

- Предоставлять платные услуги;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений);
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;

- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию большим помещением;
- Организовать отдельные кабинеты каждому специалисту;
- Заменить окна, зимой дует;

8) ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать туалеты для маломобильных получателей услуг;
- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Тарифы на социальные услуги организации;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;

- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Провести ремонт и благоустройство центра;
- Создать дополнительные группы, комнаты;
- Расширить помещения центра;
- Обеспечить организацию новым, современным оборудованием;

9) ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Тарифы на социальные услуги организации;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;

- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

Предложений не поступило.

10) ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - Информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - Отчеты об исполнении предписаний органов, Осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

Предложений не поступило.

11) ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
 - Коллективный договор;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронной почты;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Увеличить количество туалетов и душевых кабин;
- Устранить сырость в организации и проблемы с водопроводом;
- Обеспечить организации новой мебелью;
- Организовывать детский досуг (викторины, кино);
- Улучшить футбольное поле;
- Поставить уличные тренажеры;
- Облагородить территорию центра (лавочки, сцена);
- Обеспечить организацию игровой комнатой для детей;

12) ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на сайте организации режим и график работы;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - Правила внутреннего трудового распорядка;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;

- Отчеты об исполнении предписаний органов, Осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи, электронной почты, электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию бассейном;
- Увеличить сотрудников – массажистов в организации;
- Обеспечить организацию новым оборудованием;
- Расширить возможности лечения.

13) ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить на официальном сайте организации информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Оборудовать в организации место для ожидания;
- Обеспечить санитарные узлы в организации мылом и бумажными полотенцами;
- Покрасить веранду на площадке;
- Благоустроить территорию организации;
- Сделать доступным посещение тренажеров;
- Увеличить раздевалку;
- Сократить список документов, которые необходимо собирать каждые три месяца;
- Увеличить оплату труда социальным работникам;
- Оборудовать детскую площадку;

14) ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте и электронной почты;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить у каждого получателя услуг наличие собственного шкафчика;
- Увеличить количество туалетов;
- Решить вопрос с реабилитационной картой, которую нужно оформлять каждые полгода;
- Обновить детскую площадку;
- Открыть специализированные территории, спортивный зал для физической реабилитации детей;
- Увеличить количество выездных мероприятий летом;

15) ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Отчеты об исполнении предписаний органов, Осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Расширить помещение организации;
- Ввести новшества: рукоделия, новой техники;

16) ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать подъемник на 2-ой этаж;
- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - Отчеты об исполнении предписаний органов, Осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;

- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить организацию логопедами;
- Оборудовать прихожую раздевалками;
- Оборудовать кабинеты жалюзи;
- Расширить штат;
- Увеличить количество детских мероприятий;
- Оборудовать комнату для кормления детей;
- Увеличить количество специалистов;
- Создать социальную группу для детей;
- Улучшить условия для педагогов;
- Добавить инвентарь в спортзал;
- Организовать дополнительные места для родителей;

17) ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об отсутствии филиалов организации;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;

- Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Отчеты об исполнении предписаний органов, Осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- Обеспечить своевременную обратную связь получателей услуг с организацией посредством электронного сервиса на сайте и электронной почты;
- Разместить на официальном сайте организации информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Пожелания получателей услуг:

Предложений не поступило.

2.4.6. Психоневрологические интернаты

1) ГБУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить игровую зону;
- Оборудовать футбольное поле;
- Оборудовать бассейн.

2) ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Оборудовать жилые помещения внутренними запорными устройствами;
- Обеспечить учреждение новой мебелью (тумбы, кровати, стулья);
- Обеспечить хранение личных вещей;
- Разнообразить рацион питания получателей услуг;
- Расширить и обновить библиотеку;
- Расширить гардеробную;
- Организация творческих досуговых занятий (например, вокальные);
- Повысить уровень оплаты труда;
- Увеличить количество рабочих мест;
- Оборудовать душевые и жилые комнаты занавесками;
- Оказывать бесплатные стоматологические услуги.

3) ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений);

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Разнообразить рацион питания получателей услуг, а также увеличить порции;
- Оборудовать бассейн;
- Увеличить количество рабочих мест;
- Оборудовать футбольное поле;
- Увеличить количество проводимых культурно-развлекательных мероприятий на территории учреждения.

4) ГБУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты и электронного сервиса на официальном сайте.
- Разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить площадь жилых помещений;
- Улучшить качество питания;
- Обеспечить сохранность личных вещей;
- Увеличить количество посещений родственниками в организации социального обслуживания;
- Организовать выступление артистов;
- Организовать регулярное посещение интерната священнослужителями;
- Организовать санаторно-курортный отдых (в том числе поездки на юг, посещение санаториев);
- Увеличить количество экскурсий, посещений культурно-развлекательных мест;

- Отремонтировать дорогу к интернату и прилегающую территорию.

5) ГБУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
 - коллективный договор;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

Пожелания получателей услуг:

- Улучшить качество питания, разнообразить рацион;
- Обеспечить учреждение новой мебелью, заменить кровати;
- Обеспечить сохранность личных вещей;
- Отремонтировать дорогу к интернату;
- Увеличить количество рабочих мест;
- Увеличить количество проводимых культурно-развлекательных мероприятий на территории учреждения.
- Оборудовать бассейн;
- Проведение юридических консультаций по вопросам опекунов;
- Организовать спортивные занятия под руководством врача.

6) ГБУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);

- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.
- Разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить площадь жилых помещений;
- Перенести в жилых помещениях розетки в более удобные для пользования места;
- Установить дополнительные осветительные приборы в жилых помещениях;
- Улучшить качество питания, разнообразить рацион;
- Обеспечить учреждение новой мебелью, оборудовать жилые помещения прикроватными тумбами, стульями.
- Обеспечить сохранность личных вещей;
- Отремонтировать складское помещение;
- Отремонтировать санитарно-гигиенические помещения, оборудовать их зеркалами;
- Сократить время решения вопросов;
- Увеличить количество выездов в город, количество экскурсий, количество посещений культурно-развлекательных мероприятий;
- Улучшить отношение сотрудников интерната к получателям услуг;
- Устраивать развлекательные мероприятия, дискотеки;
- Оборудовать отделение милосердия;
- Разрешить выезды домой;
- Оборудовать тренажерный зал дополнительными тренажерами;
- Оборудовать интернат велосипедами для пациентов;
- Улучшить качество лекарственных средств.

7) ГБУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты.
- Разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Пожелания получателей услуг:

- Обеспечить своевременную передачу получателям услуг посылок от родственников;
- Обеспечение пациентов необходимыми медикаментами;
- Улучшить отношение сотрудников интерната к получателям услуг;
- Отремонтировать дорогу к интернату, а также прилегающую территорию.

8) ГБУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Оборудовать здание интерната «тревожной» кнопкой;
- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о режиме и графике работы;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - коллективный договор;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты и электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить площадь игровой зоны;
- Оборудовать футбольное поле;
- Оборудовать бассейн.

9) ГБУ СО МО «Корововский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Капитальный ремонт всех помещений и корпусов интерната либо строительство нового корпуса, отвечающего всем современным требованиям;
- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных групп населения;
- Обеспечить интернат новой мебелью;
- Оборудовать автостоянку на территории интерната;
- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о персональном составе работников (в т.ч. с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета;
 - о количестве свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- Обеспечить обратную связь получателей услуг с организацией социального обслуживания посредством электронной почты и электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Расширить площадь жилых помещений;
- Улучшить качество питания, разнообразить рацион;
- Обеспечить интернат новой мебелью, заменить кровати;

- Обеспечить учреждение транспортом;
- Отремонтировать дорогу к интернату;
- Озеленить территорию;
- Произвести капитальный ремонт всех корпусов учреждения либо построить новое здание;
- Увеличить количество рабочих мест;
- Приобрести DVD-проигрыватель;
- Оборудовать бассейн;
- Организовать большее количество выездов (для санаторно-курортного лечения, для культурно-развлекательных мероприятий);
Чаще организовывать развлекательные мероприятия на территории интерната.

2.4.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

1) Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
 - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;
 - отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор;

- предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.
- Создать функцию поиска информации по сайту на официальном сайте организации;
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Понизить цены на предоставление социальных услуг;
- Увеличить частоту посещения социальным работником получателей услуг, обслуживаемых на дому;
- Предоставлять услуги электрика;
- Расширить штат медицинских и социальных работников;
- Оказывать дополнительную помощь;
- Повысить компетентность социальных работников;
- Увеличить размер оплаты труда социальных работников;
- Ликвидировать оплату за меткие услуги;
- Расширить перечень социальных услуг бесплатными услугами;
- Организовать волонтерскую службу;
- Организовать празднование важных событий;
- Организовать выдачу продуктовых наборов.

2) Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
 - об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объеме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;

- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
 - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор;
 - предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
 - отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.
- Для более удобной навигации по сайту рекомендуем добавить кнопку «поиск по сайту»;
 - Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Предоставлять социальные услуги в полном объёме;
- Понизить стоимость оказания социальных услуг;
- Организовать материальную помощь получателям услуг;
- Повысить грамотность, образовательный уровень персонала;
- Организовать обучение компьютерной грамотности;
- Обеспечить ежедневное социальное обслуживание для остро нуждающихся категорий получателей услуг;
- Облегчить работу социальных работников в части доставки продуктов питания (механизировать процесс);
- Повысить размер оплаты труда социальных работников;
- Предоставлять дополнительные бытовые услуги: мытьё окон, уборка в жилых помещениях;
- Предоставление социальным работникам льгот в виде социальных билетов;
- Оказывать часть услуг на бесплатной основе – доставка продуктов питания, оплата коммунальных услуг, стрижка;
- Принимать на работу социальных работников с медицинскими знаниями;
- Расширить штат социальных работников;
- Обеспечить социальных работников служебным транспортом.

10) ГБУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»

Рекомендации экспертной группы:

- Произвести ремонтные работы: ремонт кровли, капитальный ремонт помещений;
- Оборудовать организацию видео- и аудиоинформаторами;
- Разнообразить питание получателей услуг;
- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - о наличие либо отсутствии филиалов организации социального обслуживания;
 - о структуре и органах управления организации;
 - о видах социальных услуг в организации;
 - о порядке и условиях предоставления социальных услуг;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета;
 - о численности получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о персональном составе работников;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - коллективный договор.
- Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- Обеспечить обратную связь от организации посредством электронной почты и электронного сервиса на сайте организации;

Пожелания получателей услуг:

- Заменить кровати, матрасы и подушки в жилых помещениях организации;
- Произвести ремонт жилых помещений, устранить протекания на потолке;
- Обновит посуду;

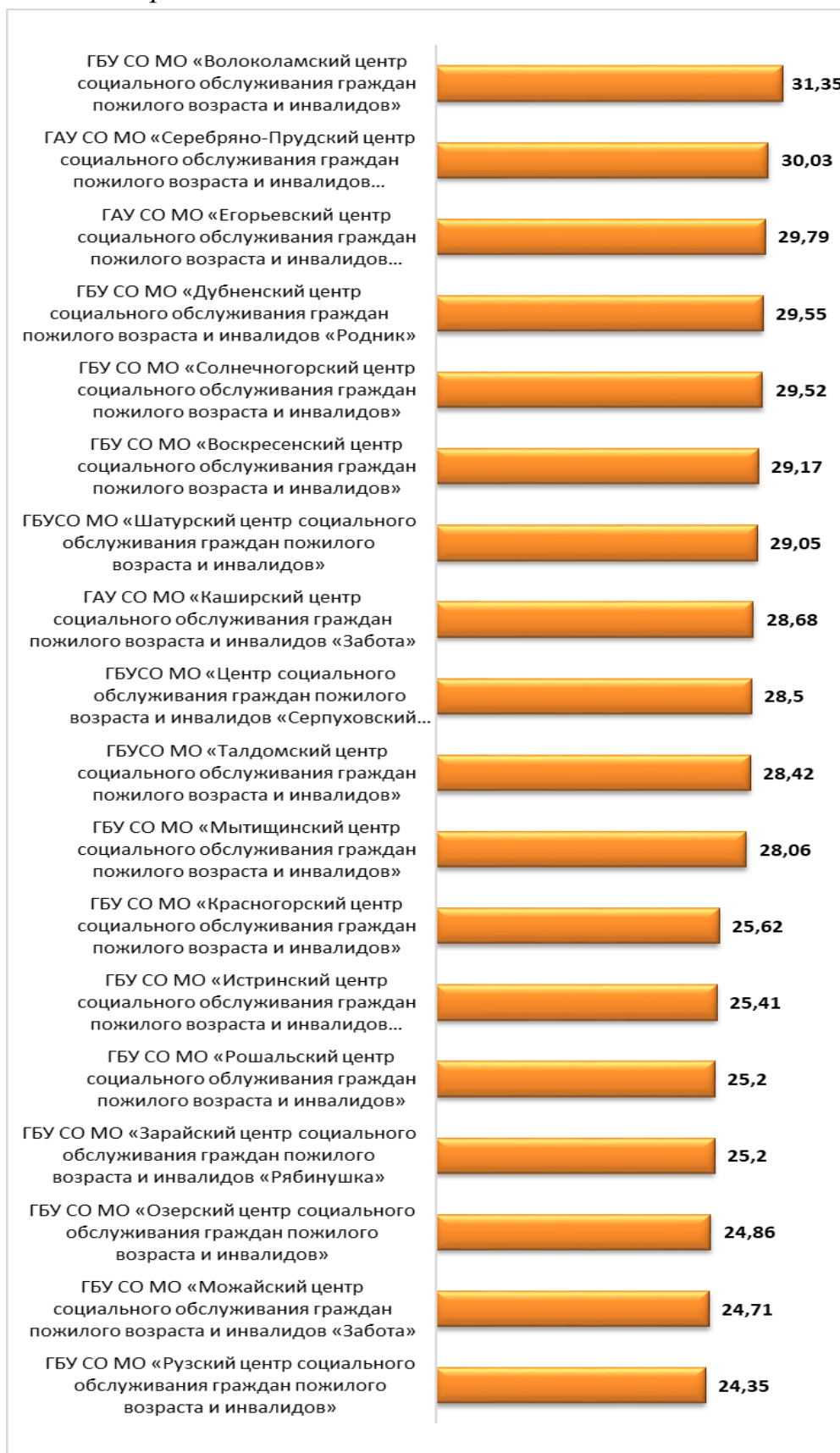
- Заменить телевизоры на более современные;
- Разрешить посетителям интерната пользоваться компьютерами;
- Разнообразить питание посетителей;
- Заменить мягкую мебель;
- Обеспечить сохранность личных вещей;
- Произвести капитальный ремонт здания;
- Расширить помещение интерната;
- Организовать чаще выезды;
- Оборудовать бассейн;
- Организовать концерты с приезжими артистами.

2.5. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе типов учреждений и общих интегральных оценок

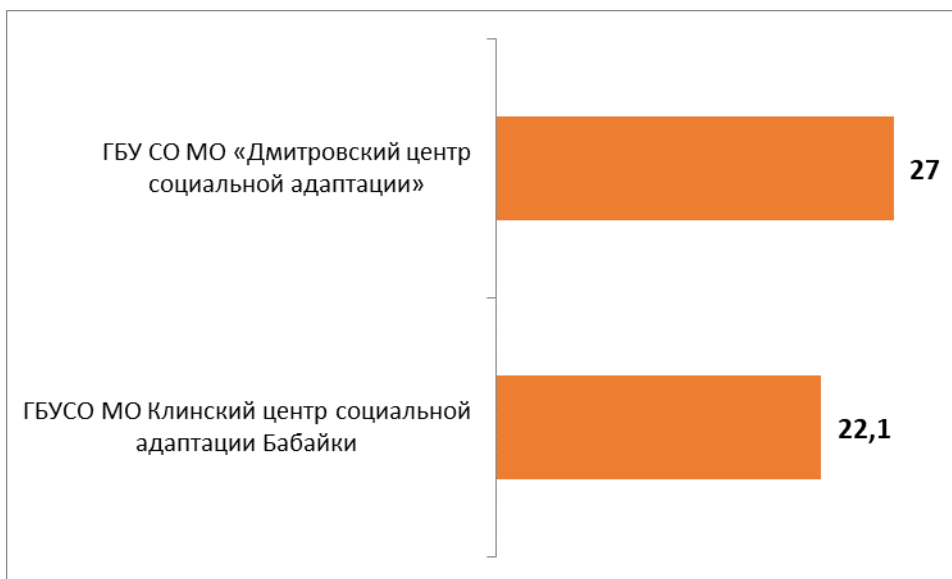
2.5.1. Комплексные центры социального обслуживания населения



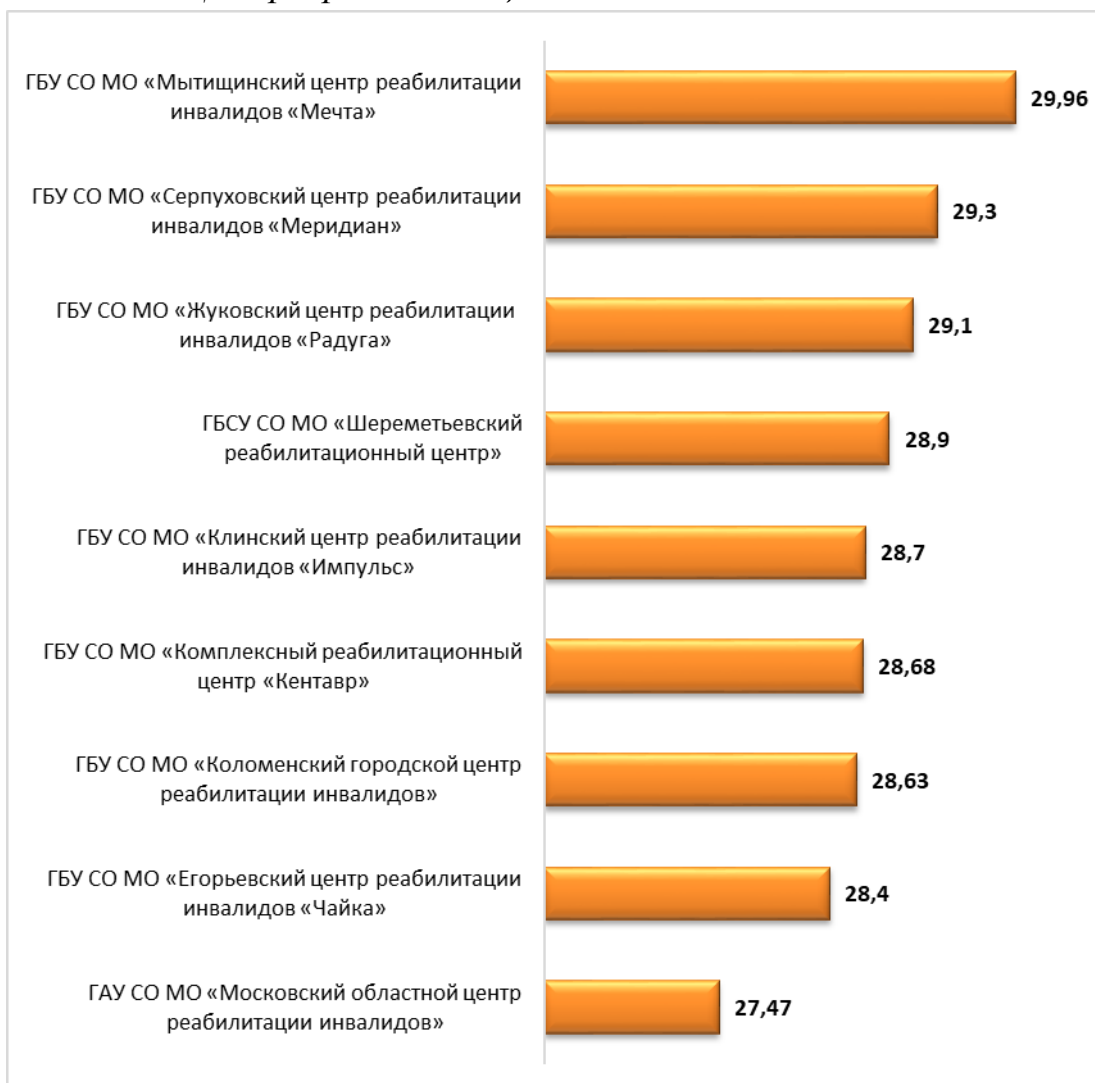
2.5.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов



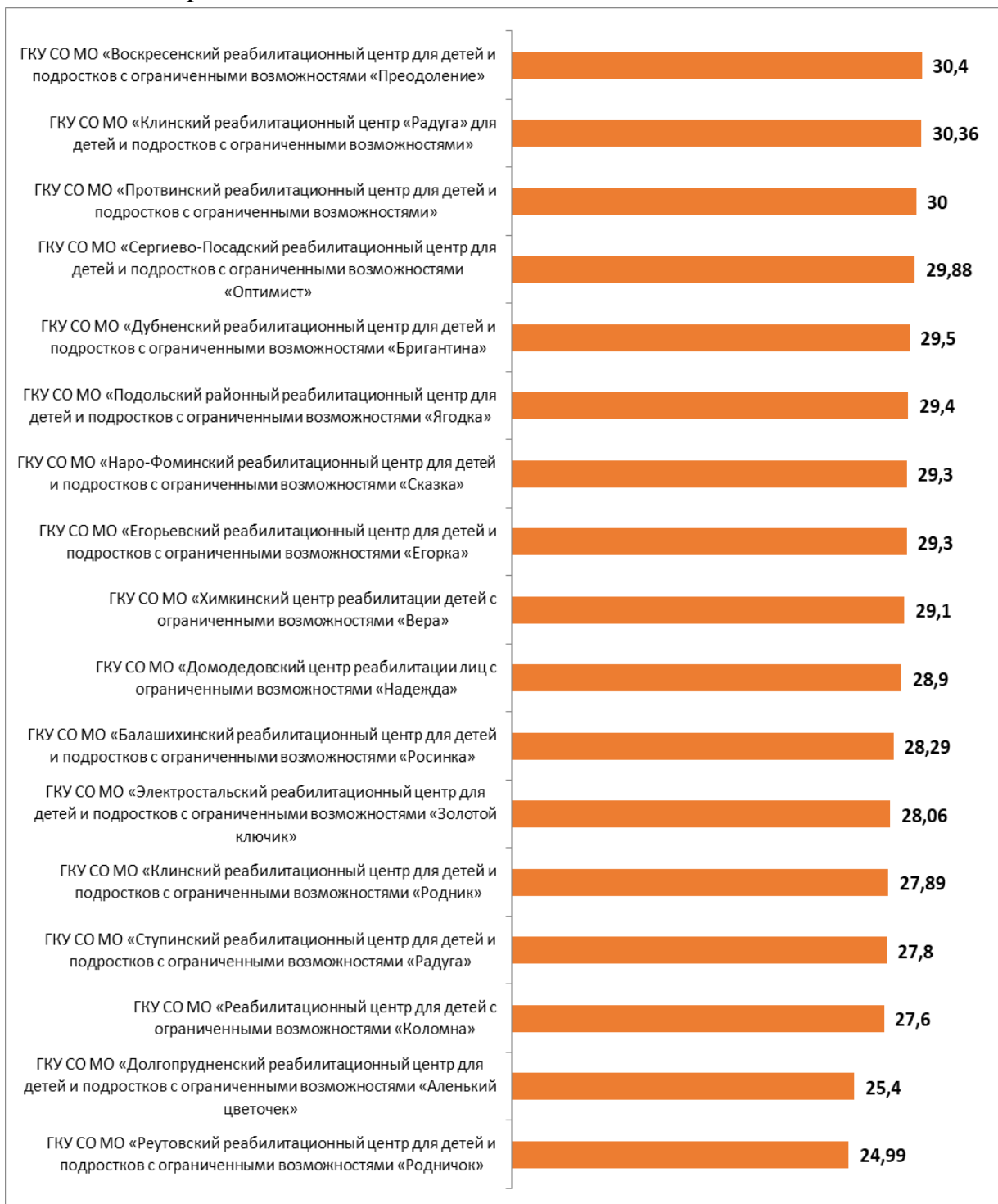
2.5.3. Центры социальной адаптации



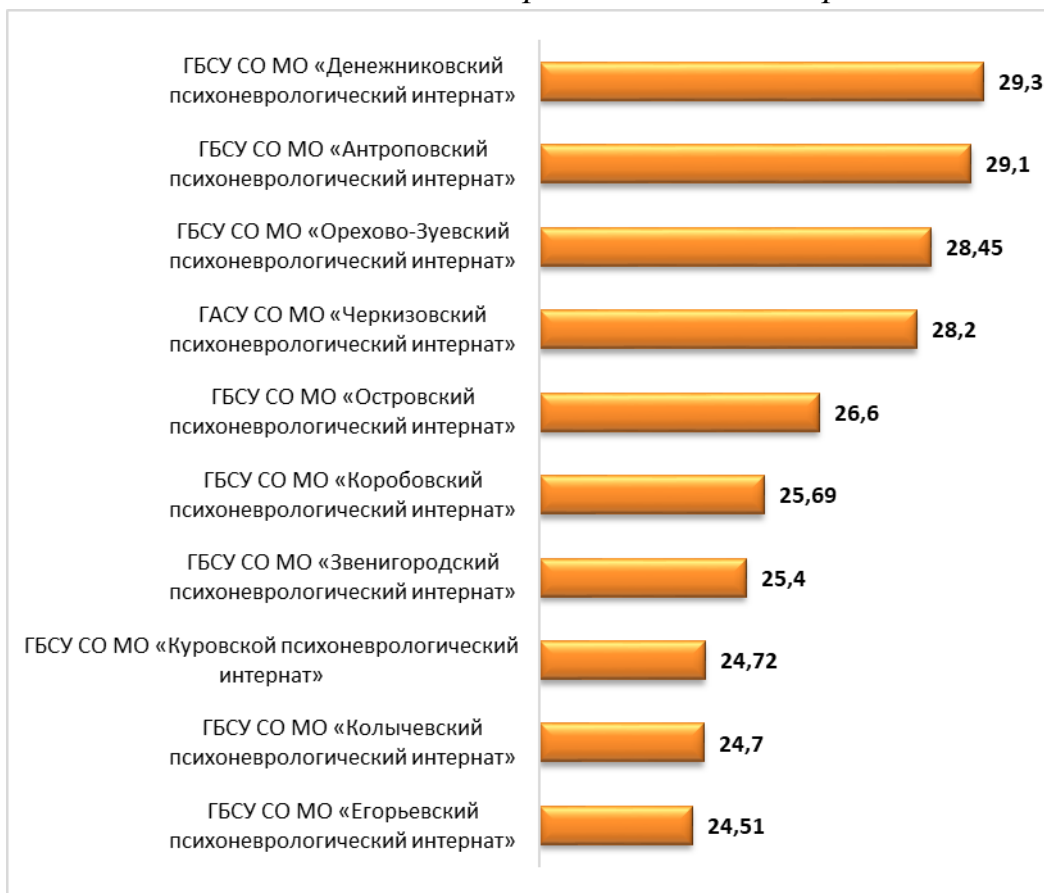
2.5.4. Центры реабилитации инвалидов



2.5.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями



2.5.6. Психоневрологические интернаты



2.5.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области



2.5.8. Общие итоговые рейтинги по всем учреждениям социального обслуживания, принимавших участие в независимой оценке

Наименование учреждения	Интегральное значение	Рейтинговый балл
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	31,35	1
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,82	2
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	30,78	3
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	30,4	4
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	30,36	5
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	30,03	6
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	30	7
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	29,96	8
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	29,88	9
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	29,79	10
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	29,55	11
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	29,52	11
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	29,5	12
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,47	13
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,41	14
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	29,4	15

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	29,3	16
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	29,3	16
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	29,3	16
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	29,3	16
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,2	17
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	29,17	18
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	29,1	19
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	29,1	19
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	29,1	19
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	29,05	20
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»	29	21
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	28,9	22
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	28,9	22
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	28,84	23
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	28,7	24
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	28,68	25
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	28,68	25
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	28,63	26
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,54	27
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	28,5	28
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	28,45	29

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,45	29
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,44	30
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	28,42	31
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	28,4	32
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	28,29	33
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	28,2	34
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,2	34
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	28,2	34
Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	28,09	35
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	28,06	36
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	28,06	36
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,05	37
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	27,98	38
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,9	39
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	27,89	40
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	27,8	41
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,77	42
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,72	43
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,63	44
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	27,6	45
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	27,59	46

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,5	47
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,5	47
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	27,47	48
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	27	49
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	26,88	50
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	26,82	51
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	26,74	52
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	26,67	53
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	26,6	55
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	25,72	56
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	25,69	57
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	25,62	58
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	25,41	59
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	25,4	60
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	25,4	60
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	25,2	61
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	25,2	61
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	25,06	62
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	24,99	63
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	24,86	64
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	24,72	65

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	24,71	66
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	24,7	67
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	24,51	68
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	24,35	69
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	23,34	70
ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки	22,1	71

2.6. Анализ мнений сотрудников организаций социального обслуживания

2.6.1. Доступность условий оказания услуг в организации (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)

Опрос сотрудников всех организаций социального обслуживания показал, что преобладающее большинство считает условия оказания услуг в своих организациях доступными. Лишь в ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения», по сравнению с другими учреждениями, наблюдается повышенная доля тех, кто считает условия оказания услуг недоступными (17%). Среди других учреждений эта доля не превышает 6%. Данные о мнениях сотрудников в разрезе учреждений представлены в табл.1-7.

Табл.1. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, доступн ы	Нет, не доступн ы
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,8%	17,2%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,0%	
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	96,1%	3,9%
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,4%	3,6%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,0%	5,0%
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9%	1,1%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0%	
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	100,0%	

Табл.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Да, доступны	Нет, не доступны
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	100,00%	
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,00%	
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	100,00%	
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	94,10%	5,90%
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	100,00%	

Табл. 3. Центры социальной адаптации

	Да, доступны	Нет, не доступны
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

Табл.4. Центры реабилитации инвалидов

	Да, доступны	Нет, не доступны
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%	
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	100,00%	
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	100,00%	
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	100,00%	

Табл.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, доступны	Нет, не доступны
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	100,00%	
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	100,00%	
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%	
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	100,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	100,00%	
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%	
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	97,00%	3,00%
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	100,00%	
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	98,00%	2,00%
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	100,00%	

Табл.6. Психоневрологические интернаты

	Да, доступны	Нет, не доступны
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	98,60%	1,40%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	97,20%	2,80%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	98,60%	1,40%
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	100,00%	

Табл.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

	Да, доступны	Нет, не доступны
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	100,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	100,00%	

2.6.2. Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп

Превалирующее большинство сотрудников организаций социального обслуживания, принявших участие в независимой оценке, утверждают, что полностью удовлетворены доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп.

Общие доли удовлетворенных составили от 79 до 100%. Чуть большие доли неудовлетворенных, по сравнению с другими организациями, отмечаются в ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения» (21%), ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения» (17%) и ГБУ СО МО «Островский психоневрологический интернат» (14%). Распределение ответов сотрудников в разрезе типов и наименований организаций представлены в табл.8.-14.

Табл.8. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАУ СО МО «Дмитровский»	98,00%	2,00%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

комплексный центр социального обслуживания населения»				
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,80%	15,20%		
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	51,80%	26,80%	19,60%	1,80%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	81,00%	19,00%		
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	36,00%	58,00%	6,00%	
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	60,00%	40,00%		
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,40%	1,60%		
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,60%	64,30%	7,10%	
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	33,30%	50,00%	16,70%	
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,40%	17,60%		
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	88,50%	11,50%		
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр	100,00%			

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

социального обслуживания населения»				
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	61,50%	38,50%		
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,10%	17,90%		
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	68,90%	24,40%	4,40%	2,20%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	92,20%	7,80%		
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,70%	8,30%		
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,50%	3,50%		
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,70%	14,30%		
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%			
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	95,00%	5,00%		
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%			
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	77,10%	22,90%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	72,10%	27,90%		
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	63,40%	35,20%	1,40%	
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	51,50%	48,50%		
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	91,70%	8,30%		

**Табл.9. Центры социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов**

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	97,50%	2,50%		
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	93,00%	7,00%		
ГАУ СО МО «Серебряно- Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	90,70%	9,30%		
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	48,70%	51,30%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	91,00%	9,00%		
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	91,90%	8,10%		
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	93,30%	6,70%		
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	84,20%	15,80%		
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	85,00%	15,00%		
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	58,10%	41,90%		
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	64,10%	35,90%		
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	91,10%	8,90%		
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	82,40%	11,80%	5,90%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	88,40%	11,60%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	92,70%	7,30%		
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	89,20%	9,90%	0,90%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	91,30%	8,70%		
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	61,50%	38,50%		

Табл. 10. Центры социальной адаптации

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	57,10%	42,90%		
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	80,00%	20,00%		

Табл.11. Центры реабилитации инвалидов

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	82,60%	13,00%	4,30%	
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	93,30%	6,70%		
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	94,10%		5,90%	
ГБУ СО МО «Егорьевский	84,20%	15,80%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

центр реабилитации инвалидов «Чайка»				
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	95,50%	4,50%		
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%			
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	87,50%	12,50%		
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	20,00%	80,00%		
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	95,70%	4,30%		

Табл.12. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	92,10%	7,90%		
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	79,40%	20,60%		
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	42,30%	50,00%	7,70%	
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр	86,70%	13,30%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»				
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	93,30%	6,70%		
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	78,60%	21,40%		
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%			
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	83,60%	16,40%		
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	90,00%	10,00%		
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%			
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	95,10%	4,90%		
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%			
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с	95,10%	4,90%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ограниченными возможностями «Егорка»				
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	68,80%	31,30%		
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	82,40%	17,60%		
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	89,60%	8,30%	2,10%	
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	80,80%	19,20%		

Табл.13. Психоневрологические интернаты

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%			
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	43,10%	56,90%		
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	53,60%	32,10%	14,30%	
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	79,40%	20,60%		
ГБСУ СО МО «Звенигородский	52,90%	45,60%	1,50%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

психоневрологический интернат»				
ГБУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	97,20%	2,80%		
ГБУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	99,40%	0,60%		
ГБУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%			
ГБУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%			
ГБУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	87,50%	12,50%		

Табл.14. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	69,70%	30,30%		
АНО «Центр социального обслуживания»	66,70%	31,40%	2,00%	

2.6.3. Оценка благоустройства и содержания помещений организации, территории, на которой она расположена

Удовлетворены сотрудники организаций социального обслуживания оказываются благоустройством и содержанием помещений организаций, а также территорией, на которых они расположены. Опрошенные сотрудники ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания

населения» (36%), ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения» (33%), ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения» (20%) и ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» (19%) чаще других говорят, что благоустройство и содержание помещений организаций социального обслуживания, территории, на которой они расположены, нельзя назвать хорошим. Табл.15-21.

Табл.15. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	66,70%	33,30%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	81,30%	18,80%
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,30%	6,70%
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	64,30%	35,70%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,00%	20,00%
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,30%	3,70%
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	86,70%	13,30%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,00%	1,00%
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,30%	2,70%
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,70%	4,30%
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	96,60%	3,40%

Табл.16. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	96,90%	3,10%
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,40%	2,60%
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,20%	1,80%
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,00%	
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	95,20%	4,80%
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	96,40%	3,60%
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,70%	2,30%
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,10%	2,90%
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	100,00%	

Табл. 17. Центры социальной адаптации

	Да, можно	Нет, нельзя
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

Табл.18. Центры реабилитации инвалидов

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	100,00%	

ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%	
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	94,10%	5,90%
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	100,00%	
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	100,00%	

Табл.19. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, можно	Нет, нельзя
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	97,10%	2,90%
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	88,50%	11,50%
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%	
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	100,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	100,00%	
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	97,60%	2,40%
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	100,00%	
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	100,00%	
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	100,00%	

Табл.20. Психоневрологические интернаты

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	98,30%	1,70%
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	98,50%	1,50%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	95,80%	4,20%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	99,40%	0,60%

Табл.21. Негосударственные учреждения социального обслуживания

Московской области

Да, можно	Нет, нельзя
------------------	--------------------

АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	100,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	96,00%	4,00%

2.6.4. Удовлетворенность оборудованностью, удобством рабочих мест

Подавляющее большинство сотрудников удовлетворены оборудованностью и удобством своих рабочих мест. Доли удовлетворенных сотрудников варьируются от 73 до 100%. В ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения» (28%), ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения» (25%), ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения» (18%), ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения» (17%) и ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист» (15%) наблюдаются чуть большее число сотрудников, по сравнению с другими организациями, которые не удовлетворены оборудованностью и удобством своих рабочих мест. Табл.22.-28.

Табл.22. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Полностью удовлетворе н	Скорее удовлетворе н	Скорее не удовлетворе н	Совершенно не удовлетворе н
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,00%	1,00%		
ГАУ СО МО «Орехово- Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	87,00%	13,00%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	39,70%	32,80%	20,70%	6,90%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	95,20%	4,80%		
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	39,20%	60,80%		
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	53,30%	40,00%	6,70%	
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,70%	2,30%		
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	32,10%	42,90%	17,90%	7,10%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	75,00%	20,00%	5,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,40%	19,60%	0,50%	0,50%
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	67,30%	32,70%		
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	93,80%	6,20%		
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	74,40%	23,10%	2,60%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	42,90%	39,30%	14,30%	3,60%
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	63,30%	31,10%	3,30%	2,20%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	87,90%	12,10%		
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,90%	3,10%		
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,40%	8,60%		
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,70%	14,30%		
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%			
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	95,00%	5,00%		
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	73,40%	26,60%		
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	83,30%	16,70%		
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	60,70%	37,90%	1,40%	
ГБУ СО МО «Черноголовский	45,70%	37,10%	14,30%	2,90%

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

комплексный центр социального обслуживания населения»				
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	83,30%	12,50%	4,20%	
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	62,10%	37,90%		

Табл.23. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	98,10%	1,90%		
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	93,30%	6,70%		
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	94,40%	3,70%	1,90%	
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	56,40%	35,90%	7,70%	
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	90,30%	9,70%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	86,50%	12,20%	1,40%	
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	93,30%	6,70%		
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	86,00%	14,00%		
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	85,40%	14,60%		
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	54,80%	42,90%	2,40%	
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	65,90%	34,10%		
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	71,40%	28,60%		
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	80,00%	13,30%	6,70%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	82,90%	17,10%		
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%			

ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	84,20%	14,90%	0,90%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	88,60%	11,40%		
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	84,60%	15,40%		

Табл. 24. Центры социальной адаптации

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	71,40%	28,60%		
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	85,00%	10,00%	5,00%	

Табл.25. Центры реабилитации инвалидов

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	75,00%	25,00%		
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	93,80%	6,30%		
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	82,40%	17,60%		
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	63,20%	36,80%		
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр	81,80%	18,20%		

реабилитации инвалидов»				
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%			
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%			
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	30,00%	70,00%		
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	91,30%	4,30%	4,30%	

Табл.26. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	86,80%	13,20%		
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	65,70%	34,30%		
ГКУ СО МО «Сергиево- Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	46,20%	38,50%	11,50%	3,80%
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	73,30%	26,70%		
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с	96,70%	3,30%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ограниченными возможностями»				
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	71,40%	28,60%		
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%			
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	90,00%	8,30%	1,70%	
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	95,50%	4,50%		
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	95,00%	5,00%		
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	93,40%	6,60%		
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	88,20%	5,90%	5,90%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	85,70%	14,30%		
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	69,70%	27,30%	3,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

возможностями «Золотой ключик»				
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	76,50%	23,50%		
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	89,80%	10,20%		
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	88,00%	12,00%		

Табл.27. Психоневрологические интернаты

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%			
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	35,60%	59,30%	5,10%	
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	64,30%	35,70%		
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	82,60%	15,90%	1,40%	
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	40,80%	46,50%	8,50%	4,20%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	98,60%	1,40%		

ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	98,10%	1,90%		
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	98,00%	2,00%		
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%			
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	89,90%	10,10%		

Табл.28. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	38,20%	61,80%		
АНО «Центр социального обслуживания»	63,20%	28,90%	5,30%	2,60%

2.6.5. Комфортность условий работы в организации, бытовые условия труда

В целом, сотрудники всех организаций считают, что условия работы в их организациях комфортные, а бытовые условия труда хорошие. Тем не менее, около четверти опрошенных сотрудников ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения» (29%), ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения» (26%) и ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист» (23%) указали, что не считают свои условия труда комфортными. Табл.29-35.

Табл.29. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,80%	2,20%
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	74,10%	25,90%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	94,10%	5,90%
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	71,40%	28,60%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,00%	2,00%
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,40%	2,60%
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	81,50%	18,50%
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,40%	6,60%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,30%	0,70%
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,40%	8,60%
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,80%	4,20%
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	100,00%	

Табл.30. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	100,00%	
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рославльский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	96,50%	
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,00%	
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	90,50%	9,50%
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	94,10%	5,90%
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,60%	1,40%
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	100,00%	

Табл. 31. Центры социальной адаптации

	Да, можно	Нет, нельзя
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	95,00%	5,00%

Табл.32. Центры реабилитации инвалидов

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%	
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	100,00%	
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	100,00%	

ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	100,00%	
---	---------	--

Табл.33. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, можно	Нет, нельзя
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	100,00%	
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	76,90%	23,10%
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%	
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	100,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	100,00%	
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%	
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	97,00%	3,00%
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	100,00%	

ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	100,00%	

Табл.34. Психоневрологические интернаты

	Да, можно	Нет, нельзя
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	88,10%	11,90%
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	92,60%	7,40%
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	97,10%	2,90%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	85,70%	14,30%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	99,40%	0,60%
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	99,40%	0,60%

**Табл.35. Негосударственные учреждения социального обслуживания
Московской области**

	Да, можно	Нет, нельзя
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	100,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	87,00%	13,00%

2.6.6. Достаточность ресурсов для выполнения рабочих обязанностей

Большинство сотрудников всех организаций считают, что ресурсов для выполнения рабочих обязанностей у них достаточно. Опрошенные из ГБУ

СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения» (27%), ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения» (21%), ГБУСО СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат» (19%) и ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения» (15%) чаще других утверждают, что для выполнения их рабочих обязанностей им не хватает ресурсов. Табл.36-42.

Табл.36. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,80%	2,20%
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	73,20%	26,80%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	92,20%	7,80%
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,60%	15,40%
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,60%	21,40%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,00%	5,00%
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,50%	0,50%
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,40%	2,60%
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,60%	7,40%
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,40%	7,60%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,50%	3,50%
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	88,60%	11,40%
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	91,70%	8,30%

Табл.37. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	100,00%	
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	92,30%	7,70%
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,60%	1,40%
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	97,40%	2,60%
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	97,70%	2,30%
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	100,00%	

Табл. 38. Центры социальной адаптации

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

Табл.39. Центры реабилитации инвалидов

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	91,70%	8,30%
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%	

ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	93,80%	6,30%
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	100,00%	
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	100,00%	

Табл.40. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	100,00%	
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	96,20%	3,80%
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%	
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	100,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	96,70%	3,30%
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	96,90%	3,10%
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	100,00%	
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	100,00%	

Табл.41. Психоневрологические интернаты

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	96,40%	3,60%
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	98,50%	1,50%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	81,20%	18,80%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	98,30%	1,70%

Табл.42. Негосударственные учреждения социального обслуживания

Московской области

	Да, достаточно	Нет, не достаточно
--	-------------------	-----------------------

АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	100,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	88,20%	11,80%

Рассмотрим также пояснения сотрудников, которые не в полной мере удовлетворены достаточностью ресурсов для выполнения рабочих обязанностей в разрезе конкретных организаций.

1) ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»:

– Отсутствует интернет, принтер, устаревшее компьютерное оборудование.

– Недостаточно инвентаря: игрушек, настольных игр, физкультурных принадлежностей.

2) ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»:

– Нехватка компьютерной техники на рабочих местах.

3) ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»:

– Отсутствует помещение для приема пищи сотрудников.

4) ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»:

– Тесные рабочие помещения. В зимнее время года в помещениях холодно.

– Нехватка компьютерной техники.

– Недостаточно инвентаря и оборудования для работы с детьми.

5) ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»:

– Нехватка помещений, мебели и компьютерной техники.

6) ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»:

- Устаревшая компьютерная и оргтехника.

7) ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- Медленная скорость и плохое качество интернета.
- Отсутствует специализированное помещение для работы психолога.
- Нехватка реабилитационного оборудования.
- Маленькие помещения центра, устаревшая мебель.
- Нехватка служебного автотранспорта.
- Необходимые методики и средства работы социальным работникам иногда приходится покупать за свои средства.

8) ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»:

- Отсутствует отдельная комната для санитаров.
- Нехватка моющих и чистящих средств.
- Отсутствует комната отдыха для сотрудников.
- Устаревшее компьютерное оборудование.

9) ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- Устаревшие помещения, без ремонта. Нехватка помещений для работы социальны работников.
- Нехватка канцелярских товаров, оргтехники.
- Отсутствуют средства индивидуальной защиты (перчатки, бахилы, халаты).
- Отсутствует компенсация мобильной связи по работе.

10) ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»:

- Нехватка помещений для работы.

11) ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»:

- Нехватка рабочего оборудования и компьютерной техники.

12) ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- Мало стационарных телефонов в центре.
- Нехватка оргтехники.
- Отсутствие компенсации за бензин социальным работникам, которые работают на личном автотранспорте.

13) ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- Нехватка инвентаря и оборудования для работы.
- Нехватка отдельных рабочих мест.
- Устаревшая мебель.

14) ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»:

- Нехватка служебных помещений, нет комнаты для приема медицинским персоналом.
- Отсутствует комната приема пищи для персонала.
- Отсутствует раздевалка для персонала.

2.6.7. Сведения о прохождении повышения квалификации/ профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности

Результаты опроса сотрудников показали, что в ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат» (64%), ГБСУ СО МО

«Звенигородский психоневрологический интернат» (71%), ГБУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат» (46%), ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения» (42%), ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (44%), ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки" (55%), ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист» (40%), ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик» (49%) и ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов» (67%) большинство опрошенных отметили, что не проходили курсы повышения квалификации за последние 3 года.

Чаще других утверждают, что проходили повышение квалификации более 1 раза в ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения» (88%), ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения» (86%), ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения» (80%), ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (90%).

Большинство сотрудников ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (59%), ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации» (57%), ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс» (60%) и ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр» (50%) указывают, что проходили повышение квалификации за последние 3 года однократно. Табл.43-49.

Табл.43. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	88,10%	5,00%	6,90%
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	48,90%	33,30%	17,80%
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	70,40%	24,10%	5,60%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	55,00%	40,00%	5,00%
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	52,00%	48,00%	
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	25,00%	33,30%	41,70%
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,90%	11,70%	2,30%
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	35,70%	32,10%	32,10%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	52,60%	31,60%	15,80%
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	62,80%	28,70%	8,50%
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	73,50%	22,40%	4,10%
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	37,10%	33,90%	29,00%
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,50%	12,80%	7,70%
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,60%	39,30%	32,10%
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	75,30%	15,70%	9,00%

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	77,30%	16,70%	6,10%
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	61,50%	35,40%	3,10%
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	54,60%	32,60%	12,80%
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	50,00%	16,70%	33,30%
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	60,00%		40,00%
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	45,30%	32,10%	22,60%
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	52,60%	33,00%	14,40%
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	34,10%	41,50%	24,40%
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	46,80%	26,20%	27,00%
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	42,90%	17,10%	40,00%
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	45,50%	9,10%	45,50%
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	51,70%	37,90%	10,30%

Табл.44. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан	54,70%	41,00%	4,30%

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»			
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	77,80%	15,60%	6,70%
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	70,40%	22,20%	7,40%
ГБУ СО МО «Росальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	28,20%	38,50%	33,30%
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	19,30%	59,30%	21,40%
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	72,60%	21,90%	5,50%
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	31,30%	25,00%	43,80%
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	63,20%	22,80%	14,00%
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	52,60%	26,30%	21,10%
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	51,20%	34,90%	14,00%
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	63,40%	22,00%	14,60%
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	64,80%	24,10%	11,10%
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	50,00%	50,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	61,40%	34,10%	4,50%
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан	90,20%	9,80%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

пожилого возраста и инвалидов»			
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	31,00%	43,40%	25,70%
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	59,40%	36,20%	4,30%
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	33,30%		66,70%

Табл. 45. Центры социальной адаптации

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	28,60%	57,10%	14,30%
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	20,00%	25,00%	55,00%

Табл.46. Центры реабилитации инвалидов

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	33,30%	29,20%	37,50%
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	40,00%	60,00%	
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	41,20%	29,40%	29,40%
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	44,40%	33,30%	22,20%
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	72,70%	22,70%	4,50%
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	69,20%	30,80%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации	46,20%	19,20%	34,60%

инвалидов «Меридиан»			
ГБУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	40,00%	30,00%	30,00%
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	45,50%	50,00%	4,50%

Табл.47. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	59,50%	37,80%	2,70%
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	21,20%	33,30%	45,50%
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	36,00%	24,00%	40,00%
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	50,00%	28,60%	21,40%
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	65,50%	34,50%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	50,00%	28,60%	21,40%
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	61,30%	29,00%	9,70%
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными	65,00%	20,00%	15,00%

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

возможностями «Коломна»			
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	59,10%	27,30%	13,60%
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	70,00%	30,00%	
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	52,50%	24,60%	23,00%
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	47,10%	17,60%	35,30%
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	61,00%	19,50%	19,50%
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	24,20%	27,30%	48,50%
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	58,80%	11,80%	29,40%
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	61,20%	22,40%	16,30%
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	48,00%	24,00%	28,00%

Табл.48. Психоневрологические интернаты

Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
----------------------------------	--------------------------------	-------------------------

ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	75,40%	24,60%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	17,90%	17,90%	64,30%
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	39,30%	28,60%	32,10%
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	51,50%	30,90%	17,60%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	17,40%	11,60%	71,00%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	67,60%	19,10%	13,20%
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	74,20%	19,50%	6,30%
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	40,40%	38,30%	21,30%
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	34,00%	20,00%	46,00%
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	76,00%	20,70%	3,40%

Табл.49. Негосударственные учреждения социального обслуживания

Московской области

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	58,80%	41,20%	
АНО «Центр социального обслуживания»	74,50%	11,80%	13,70%

2.6.8. Изменение качества предоставления социальных услуг за последний год

Подавляющее большинство опрошенных сотрудников всех организаций считают, что за последний год качество предоставления социальных услуг в их организациях повысилось. Доля тех, кто говорит об ухудшении, не превышает 8%. Так, сказали, что качество предоставления услуг ухудшилось, в следующих организациях:

- АНО «Центр социального обслуживания» (8%);

- ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат» (2%)
- ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат» (3%);
- ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения» (5%);
- ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат» (2%);
- ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения» (4%);
- ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения» (3%);
- ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения» (1%);
- ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка» (6%);
- ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения» (1%);
- ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» (3%).

Чаще других указывают на то, что качество предоставления услуг осталось без изменений в ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения» (46%), ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат» (44%) и ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат» (39%). Табл.50-56.

Табл.50. Комплексные центры социального обслуживания населения

Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
------------------------	----------------------------------	------------------------

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%		
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,40%	15,60%	
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	64,30%	30,40%	5,40%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,00%		
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	68,60%	31,40%	
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	54,50%	45,50%	
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%		
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	71,40%	25,00%	3,60%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,90%	21,10%	
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,90%	8,10%	
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,20%	3,80%	
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	98,40%	1,60%	
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,10%	5,30%	2,60%
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,40%	3,60%	
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	87,90%	12,10%	
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,40%	1,60%	
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального	100,00%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

обслуживания населения»			
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,80%	0,70%	1,40%
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,70%	14,30%	
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%		
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%		
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	89,80%	10,20%	
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,20%	4,80%	
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	72,90%	26,40%	0,70%
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	66,70%	33,30%	
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	83,30%	16,70%	
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	100,00%		

Табл.51. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	97,50%	2,50%	
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	98,10%	1,90%	
ГБУ СО МО «Рославльский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	89,70%	10,30%	
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,60%	1,40%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,30%	2,70%	
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	92,90%	7,10%	
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	93,00%	7,00%	
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,00%		
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	62,80%	37,20%	
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	82,90%	17,10%	
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	75,00%	25,00%	
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	88,20%	11,80%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	95,50%	4,50%	
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,60%	2,40%	
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,20%	1,80%	

ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,10%	2,90%	
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	92,30%	7,70%	

Табл. 52. Центры социальной адаптации

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%		
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	65,00%	35,00%	

Табл.53. Центры реабилитации инвалидов

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	100,00%		
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%		
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	88,20%	11,80%	
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	88,90%	5,60%	5,60%
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%		
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%		
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	96,90%	3,10%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	66,70%	33,30%	

ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	87,00%	13,00%	
---	--------	--------	--

Табл.54. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	94,70%	5,30%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	91,40%	5,70%	2,90%
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	88,00%	12,00%	
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%		
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%		
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	75,00%	25,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%		
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	91,50%	8,50%	
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями	100,00%		

«Вера»			
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%		
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%		
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	88,20%	11,80%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	95,10%	4,90%	
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	96,80%	3,20%	
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	93,80%	6,30%	
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	100,00%		
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	84,00%	16,00%	

Табл.55. Психоневрологические интернаты

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%		

ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	55,90%	44,10%	
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	67,90%	32,10%	
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	84,40%	14,10%	1,60%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	57,80%	39,10%	3,10%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	70,80%	29,20%	
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	100,00%		
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	98,00%		2,00%
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%		
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	98,90%	1,10%	

Табл.56. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	70,00%	30,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	62,70%	29,40%	7,80%

2.6.9. Улучшение качества жизни у посетителей в результате получения социальных услуг в организации

Однозначными оказываются мнения сотрудников всех организаций и на вопрос о том, улучшилось ли качество жизни посетителей в результате получения социальных услуг в их организациях. В ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат» (20%), ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат» (25%), ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат» (35%), ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр» (22%), ГБУ СО МО

«Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения» (21%) и ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения» (18%) чаще других сотрудники считают, что качество жизни их посетителей никак не изменилось. Табл.57-63.

Табл.57. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,50%	6,50%
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	96,20%	3,80%
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,60%	15,40%
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,90%	7,10%
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	88,90%	11,10%
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,90%	2,10%
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,00%	2,00%
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	98,40%	1,60%
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,20%	8,80%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,90%	2,10%
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,60%	21,40%
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,00%	1,00%
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,50%	2,50%
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,80%	3,50%
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,40%	17,60%
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	100,00%	

Табл.58. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	100,00%	
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,60%	1,40%
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,20%	1,80%
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,00%	
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	93,00%	
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,60%	2,40%
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	94,60%	5,40%
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,60%	2,40%
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,10%	0,90%
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	100,00%	

Табл. 59. Центры социальной адаптации

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

Табл.60. Центры реабилитации инвалидов

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
--	----------------	---------------------------------

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%	
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	94,10%	
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	77,80%	22,20%
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	100,00%	

Табл.61. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	97,10%	2,90%
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	96,00%	4,00%
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%	
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	100,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	98,30%	1,70%

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%	
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	97,60%	2,40%
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	100,00%	
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	94,10%	5,90%
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	100,00%	

Табл.62. Психоневрологические интернаты

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	79,70%	20,30%
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	75,00%	25,00%
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	96,90%	3,10%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	64,60%	35,40%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	98,60%	1,40%
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	99,40%	0,60%

**Табл.63. Негосударственные учреждения социального обслуживания
Московской области**

	Да, улучшилось	Нет, оно осталось без изменений
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	100,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	84,30%	15,70%

2.6.10. Готовность порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

Крайне положительными оказались мнения сотрудников о том, порекомендовали ли бы они организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым. Так, практически все опрошенные сотрудники уверенно говорят, что порекомендовали бы организацию, в которой работают.

Лишь в ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат» (22%) и ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр» (40%) сотрудники отметили, что не стали бы рекомендовать организацию социального обслуживания. Табл. 64-70.

Табл.64. Комплексные центры социального обслуживания населения

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,30%	1,70%
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	100,00%	
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,00%	2,00%
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,80%	2,20%
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00%	

«Милосердие»		
--------------	--	--

**Табл.65. Центры социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов**

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	100,00%	
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,40%	2,60%
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,00%	
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	100,00%	
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,50%	2,50%
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	100,00%	

ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00%	
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	100,00%	

Табл. 66. Центры социальной адаптации

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

Табл.67. Центры реабилитации инвалидов

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	100,00%	
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	100,00%	
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	100,00%	
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00%	
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	100,00%	
ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	60,00%	40,00%
ГБУ СО МО «Комплексный	100,00%	

реабилитационный центр «Кентавр»		
----------------------------------	--	--

Табл.68. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	100,00%	
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	100,00%	
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	100,00%	
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00%	
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	100,00%	
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	98,30%	1,70%
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	100,00%	
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	100,00%	

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	100,00%	
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	100,00%	
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	100,00%	
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	100,00%	
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	100,00%	

Табл.69. Психоневрологические интернаты

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	98,30%	1,70%
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	92,90%	7,10%
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	96,90%	3,10%
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	78,30%	21,70%
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	98,60%	1,40%
ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	100,00%	

ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	100,00%	
ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»	99,40%	0,60%

Табл.70. Негосударственные учреждения социального обслуживания

Московской области

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
АНО «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	100,00%	
АНО «Центр социального обслуживания»	98,00%	2,00%

2.6.11. Рекомендации сотрудников для улучшения качества предоставления услуг

Комплексные центры социального обслуживания населения

1) ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»:

- Снижение стоимости услуг для получателей.

2) ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»:

- Улучшение технической оснащённости.
- Увеличение бюджета.
- Проведение ремонта в организации.
- Повышение заработной платы.
- Приобретение нового автомобиля.
- Повышение квалификации.
- Посещение посетителями центра театров и музеев.

- Оснащение организации компьютерами и принтерами.
- Взаимодействие с другими субъектами, занимающимися социальным обслуживанием.

- Взаимодействие с органами профилактики.

3) *ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Развивать и совершенствовать новые методы и технологии в работе.
- Расширить перечень предоставляемых социальных услуг.
- Повышать квалификацию сотрудников.

4) *ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Расширение и увеличение площади центра.
- Обновление спортивного инвентаря, тренажеров.

5) *ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Организовывать бесплатные семинары для социальных работников по обмену опытом.

6) *ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Учитывать наличие компьютера у пенсионеров при регистрации на портале государственных услуг.
- Улучшение обеспечением льготных лекарств.
- Снижение стоимости услуг.
- Обеспечить внеочередное обслуживание социальных работников в различных организациях (поликлиники, МФЦ и т.д.).
- Организация надомной доставки горячих обедов получателям услуг.

- Рекламирывать деятельность центра в СМИ.
- 7) *ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»:*
 - Расширение площадей центра для предоставления дополнительных услуг.
- 8) *ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»:*
 - Компенсировать расходы на мобильную связь социальным работникам.
 - Повышение заработной платы социальных работников.
 - Снизить стоимость услуг для получателей.
 - Снизить нагрузку на социальных работников.
- 9) *ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»:*
 - Снижение нагрузки на социальных работников.
 - Упрощение системы ведения документации и отчетности для социальных работников.
 - Совершенствование материально-технической базы.
 - Обновить оргтехнику.
 - Приобрести новую мебель.
 - Приобретение дополнительного служебного автотранспорта.
 - Выдать социальным работникам планшетные компьютеры.
 - Организовать отделение дневного пребывания с питанием.
 - Обновление оборудования и инвентаря для работы.
 - Выделение отдельного, просторного помещения для оказания услуг социально-медицинским отделением.
 - Компенсация расходов мобильной связи для социальных работников.

- Оборудование актового зала.

10) *ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Обустройство детской площадки.

11) *ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Увеличение численности получателей социальных услуг.

12) *ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Обновление материально-технической базы.
- Благоустройство прилегающей территории.
- Обновление автопарка.
- Реклама услуг центра.

13) *ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Строительство нового здания центра.

14) *ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Обновление материально-технической базы.
- Не увеличивать норму обслуживания на одну ставку.
- Компенсация расходов на мобильную связь.

15) *ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Повышение заработной платы социальных работников.
- Обновление оборудования и инвентаря.
- Повышение квалификации персонала.
- Проведение ремонта в помещении центра.
- Расширение помещения для работы с детьми.

- Обновление оргтехники, организация доступа в интернет.
- Компенсация расходов мобильной связи для социальных работников.

16) *ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Расширение спектра предоставляемых услуг.
- Обновление и совершенствование материально-технической базы.

17) *ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Снижение тарифов на социальные услуги.
- Оборудовать спортивный зал и детскую площадку для получателей услуг.
- Приобретение дополнительного автотранспорта.
- Организовывать выезд детей на экскурсии.
- Обновление реабилитационного оборудования и тренажеров.

18) *ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Повышение оплаты социальным работникам за предоставление дополнительных услуг.
- Снижение и оптимизация отчетных документов.
- Оптимизировать и усовершенствовать взаимодействие с медицинскими учреждениями (без очереди на прием к врачу).
- Повысить эффективность информирования социальных работников об изменении в законодательстве.
- Повышение квалификации персонала.
- Развитие новых форм обслуживания.
- Повышение заработной платы социальных работников.

19) *ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Улучшение технического оснащения, обновление компьютерной техники.
- Улучшение материального и морального стимулирования социальных работников.
- Открытие отделений временного пребывания для пожилых людей и инвалидов.
- Организовать внеочередное обслуживание социальных работников в государственных и медицинских учреждениях.
- Своевременное обеспечение расходными материалами для работы.
- Повышение уровня заработной платы сотрудников.
- Снижение цен/тарифов на платные социальные услуги.
- Обновление материально-технической базы.
- Расширение перечня услуг.
- Проведение ремонта пищеблока.
- Проведение ремонта помещений центра.
- Повышение доступности интернета на рабочих местах.
- Разработка единого стандарта дневника инвалидов соцработника.
- Обновление и расширение автопарка.

20) *ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Упрощение формы получения ИППСУ.
- Увеличение площади центра.
- Оборудование детской площадки.
- Проведение ремонта помещений центра.
- Организация ограждения прилегающей территории.

- Расширение зала для проведения занятий ЛФК.
- Замена асфальтового покрытия на прилегающей территории.

21) *ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Снижение числа бумажной отчетности и работы.
- Увеличение площадей помещений для реализации новых проектов.
- Предоставить сотрудникам корзинки для велосипедов, для перевозки грузов, продуктов.

- Открыть новые реабилитационные отделения.
- Выдавать социальным работникам электронные планшеты.

22) *ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Проведение обучения социальных работников.
- Увеличение числа служебного автотранспорта.
- Расширение перечня дополнительных услуг.
- Расширение площади центра.
- Обновление материально-технической базы.

23) *ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Снижение числа бумажной отчетности и работы.
- Улучшить условия проживания получателей.
- Приобретение автобуса для проведения экскурсий.
- Увеличение площади для магазина милосердия.
- Увеличение штата сотрудников.
- Проведение ремонта в комнатах для проживания.
- Расширение перечня дополнительных услуг.
- Обновление и расширение материально-технической базы.

- Проведение ремонта 7 и 8 корпусов центра, ремонта помещения под сенсорную комнату, организовать соляную пещеру, бассейн.

- Обновление мебели.

- Исключить рабочую тетрадь.

24) *ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Проведение ремонта здания и помещений центра.

- Проводить экскурсии для получателей услуг.

- Обновление автопарка.

25) *ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Усовершенствование меню.

- Проведение капитального ремонта здания и помещений.

- Проведение ремонта и благоустройства прилегающей территории (крыльца, фонтана, увеличение парковочных мест).

- Оборудование комнаты отдыха.

- Строительство бассейна.

- Обновление оборудования для физиокабинета.

26) *ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Внеочередное обслуживание социальных работников в медицинских учреждениях.

- Организация бесплатного проезда социальных работников в автобусах.

- Расширение штата сотрудников.

- Обновление материально-технической базы.

27) *ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»:*

- Проведение ремонта здания.
- Расширение штата сотрудников.
- Обновление материально-технической базы.
- Установка кондиционеров.
- Расширение автопарка центра.
- Снижение стоимости услуг.
- Выдача социальным работникам электронных планшетов.

Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

1) *ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

- Расширение перечня дополнительных услуг.
- Обновление материально-технической базы.
- Приобретение дополнительного автотранспорта.
- Внеочередное обслуживание социальных работников в медицинских учреждениях.
- Организация доставки горячего питания получателям услуг.
- Расширение площади центра.

2) *ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

- Расширение перечня оказываемых услуг.
- Повышение квалификации персонала.
- Пересмотреть оплату проездных (служебных разъездов).
- Организовать мобильные бригаду для мытья получателей услуг, проживающих в сельской местности.

3) *ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»:*

- Расширение перечня предоставляемых услуг.
- Приобретение тренажеров для мелкой моторики рук после инсульта.
- Повышение квалификации персонала, обмен опытом с другими организациями социального обслуживания.

- Организация сенсорной комнаты.

- Вернуть предоставление медицинских услуг в надомной форме.

4) *ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»:*

- Усиление контроля за качеством предоставляемых услуг.

- Расширение учреждения, увеличение площадей.

5) *ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»:*

- Проведение ремонта помещений центра.

- Повышение заработной платы сотрудников.

- Обеспечение действительности доверенности, оформленной в социальной защите и в МФЦ.

- Благоустройство прилегающей территории.

6) *ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»:*

- Проведение модернизации оборудования.

- Отменить платные услуги.

- Обеспечение внеочередного обслуживания социальных работников в различных учреждениях.

7) *ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»:*

- Обновление служебного автопарка, приобретение нового автомобиля.

– Совершенствование и обновление материально-технической базы.

8) *ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

– Предложений не поступило.

9) *ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»:*

– Право первоочередного приема социального работника в различных инстанциях.

10) *ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

– Проведение большего числа мероприятий в отделении дневного пребывания.

– Увеличение гуманитарной помощи для малоимущих граждан.

– Организация социального такси для инвалидов.

– Организация своевременной доставки подгузников.

11) *ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

– Расширение медицинского обслуживания.

12) *ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

– Организовать физиотерапевтический и массажный кабинет.

– Ремонт дорожного покрытия на прилегающей к центру территории, благоустройство территории.

– Увеличить количество реабилитационного оборудования.

– Постройка нового здания центра.

– Организовывать экскурсии для получателей услуг.

13) *ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

- Снижение стоимости услуг, понижение тарифов.
- Повышение квалификации сотрудников.
- Развивать систему наставничества в социальной сфере.
- Более широкое освещение мероприятий, проводимых центром в СМИ.

14) *ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»:*

- Обновление материально-технической базы, оборудования.
- Не повышать стоимость предоставляемых услуг.

15) *ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»:*

- Увеличение штата сотрудников.
- Увеличение площади учреждения.

16) *ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

- Снижение нагрузки на социальных работников.
- Применение новых технологий в работе.
- Расширять перечень дополнительных услуг.

17) *ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

- Снижение числа бумажной отчетности.
- Расширение категорий льготных получателей услуг.

18) *ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»:*

- Предложений не поступило.

Центры социальной адаптации

1) *ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»:*

- Увеличение площадей центра.
- Обновление компьютерного оборудования.
- 2) *ГБУ СО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки":*
 - Организовать централизованную систему отопления.
 - Организовать регулярное обслуживание получателей услуг автолавкой.
 - Повышение уровня заработной платы социальных работников.
 - Расширение штата центра.

Центры реабилитации инвалидов

1) *ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»:*

- Приобретение транспорта для выезда детей на экскурсии.
- Обновление материально-технической базы.
- Увеличить количество автомобилей для социального такси.

2) *ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»:*

- Увеличить количество помещений (кабинетов для работы).
- Организовать привозное питание для групп кратковременного пребывания.

3) *ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»:*

- Расширение площади центра.
- Расширение штата сотрудников.
- Обновление материально-технической базы.

4) *ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»:*

- Увеличение площади центра.

- Приобретение служебного автобуса.
- Расширение перечня бесплатных услуг.
- 5) *ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»:*
 - Увеличить срок реабилитации СОНМКиДУП больных.
- 6) *ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»:*
 - Улучшение условий проживания.
 - Обновление реабилитационного оборудования.
 - Обновление материально-технической базы.
 - Проведение ремонта в помещениях.
- 7) *ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»:*
 - Установить лифт или подъемное устройство на 2 этаж в здании центра.
 - Отремонтировать физиотерапевтическое оборудование, галокамеру.
 - Приобретение нового реабилитационного оборудования.
 - Обустроить бассейн для получателей услуг.
 - Оборудовать детскую площадку.
- 8) *ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»:*
 - Увеличение площади центра.
 - Выделение дополнительных помещений.
- 9) *ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»:*
 - Расширение помещений реабилитационного центра, выделение новых помещений.

Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

1) *ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»:*

- Увеличение количества курсов повышения квалификации.
- Сопровождение детей после 14-ти лет.
- Расширение работы с подростками после 14 лет.
- Развитие возможности портала «Дар».
- Профориентация после выхода из «Росинки».
- Приобретение нового оборудования для ЛФК.
- Повышение квалификации специалистов.
- Открытие НКО.
- Открытие «Маяк» для профориентации подростков.
- Обеспечение новым, современным оборудованием.
- Обеспечение учреждения дополнительными штатными единицами специалистов.

- Освещение в СМИ.

2) *ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»:*

- Улучшение условий труда социальных работников.
- Расширение штата сотрудников.
- Организация лифта в здании.
- Обновление материально-технического оборудования.

3) *ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»:*

- Предложений не поступило.

4) *ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»:*

- Улучшение тротуарных дорожек.
- Расширение помещения.
- Размещение большего количества информации.
- Проведение косметического ремонта, замена сантехники.
- Предоставление курсов повышения квалификации.
- Строительство на территории учреждения современной игровой площадки и веранды для детей.
- Понижение тарифов на гарантированные услуги.
- Благоустройство территории, улучшение материально-технической базы.

5) *ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»:*

- Обновление материально-технической базы.
- Проведение ремонта вентиляции.
- Проведение ремонта пищеблока, жилых блоков.
- Обновление реабилитационного оборудования.
- Повышение квалификации сотрудников.

6) *ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»:*

- Расширение штата.
- Увеличение площадей.
- Организовать лифт в здании.

7) *ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»:*

- Предложений не поступило.

8) *ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»:*

- Строительство нового здания.

– Проведение капитального ремонта.

9) *ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»:*

– Увеличение здания.

– Укомплектованность кабинета комплексных игровых тренажеров.

10) *ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»:*

– Предложений не поступило.

11) *ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»:*

– Строительство бассейна.

– Приобретение качественной аудио-видео аппаратуры.

– Организация стадиона.

– Проведение ремонта подъездной дороги, благоустройство территории центра.

– Проведение ремонта столовой, спальных корпусов.

– Проведение проводного интернета.

– Организация летней сцены.

12) *ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»:*

– Организация бассейна.

13) *ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»:*

– Повышать квалификацию персонала.

– Обновить оргтехнику.

14) *ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»:*

– Предложений не поступило.

15) *ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»:*

– Повышение заработной платы сотрудников.

– Расширение площади, помещений.

16) *ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»:*

– Увеличение срока реабилитации с 3 до 6 месяцев.

17) *ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»:*

– Оборудование учреждения пандусами.

– Обеспечение организации дополнительным оборудованием.

Психоневрологические интернаты

1) *ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»:*

– Предложений не поступило.

2) *ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»:*

– Применять современные (передовые) технологии во всех сферах предоставления социальных услуг.

3) *ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»:*

– Предложений не поступило.

4) *ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»:*

– Обеспечение учреждения хорошей спортивной базой со спортзалом и бассейном.

– Предоставление комфортабельного автобуса для организации выездных мероприятий.

– Сохранение рабочих кадров в организации.

– Увеличение количества социальных работников.

- Увеличение количества средств для ухода.
 - Открытие нового корпуса.
 - Повышение условий оказания социальных условий.
 - Сохранение на прежнем уровне заработной платы.
 - Создание семейных комнат.
- 5) *ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»:*
- Увеличение количества санитаров.
 - Проведение ремонта в актовом зале интерната.
 - Обновление компьютерного оборудования, оргтехники.
 - Снизить текучесть кадров в интернате.
- 6) *ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»:*
- Организация библиотеки в здании интерната.
- 7) *ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»:*
- Предложений не поступило.
- 8) *ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»:*
- Предложений не поступило.
- 9) *ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»:*
- Проведение ремонта помещений и корпусов интерната.
 - Обновление мебели.
 - Ремонт дорожного покрытия на прилегающей к интернату территории.
 - Обновление автопарка.
 - Обновление материально-технической базы, оборудования и инвентаря.
 - Улучшение технической оснащённости, приобретение новой компьютерной и оргтехники.

- 10) *ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»:*
- Проведение ремонта помещений интерната.
 - Обновление мебели.
 - Расширить комплекс досуговых мероприятий для получателей.
 - Проведение ремонта кровли здания интерната.
 - Приобретение автобуса для перевозки инвалидов-колясочников.

Негосударственные учреждения социального обслуживания

Московской области

1) *Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»:*

- Снижение оплаты за услуги для получателей.
- Необходимо обеспечить внеочередное обслуживание социальных работников в поликлиниках.

2) *Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»:*

- Необходимо обеспечить внеочередное обслуживание социальных работников в поликлиниках, МФЦ и сторонних организациях.

Приложение 1.

АНКЕТА опроса получателей услуг

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата опроса	
Форма обслуживания	1. Стационарная 2. Полустационарная 3. Надомная

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводится по инициативе Министерства социального развития Московской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества социальных услуг для населения. Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению. Ваши имя и фамилию или иные личные данные нигде указывать не нужно.

1. **Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания? (ЗАПИШИТЕ)**

2. **(ВНИМАНИЕ: ВОПРОС НЕ ЗАДАЁТСЯ! ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ) Тип социальных услуг, которые были получены в этой организации:**

- 1) Стационарные
- 2) Полустационарные
- 3) Надомные.

3. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, полученной из следующих источников: (НЕОБХОДИМО ДАТЬ ОТВЕТ ПО КАЖДОЙ СТРОКЕ)**

	Да, удовлетворен	Нет, не удовлетворен
3.1. информация, полученная при личном обращении	1	0
3.2. информация, полученная при обращении по телефону	1	0
3.3. информация, полученная на сайте в Интернете	1	0

- 4. Считаете ли Вы, что условия оказания услуг в организации доступны (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)?**
- 1) Да, доступны
 - 2) Нет, не доступны.
- 5. (ВНИМАНИЕ: ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!) Можно ли оценить благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания, территории на которой она расположена, как хорошее?**
- 1) Да, можно
 - 2) Нет, нельзя.
- 6. (ВНИМАНИЕ: ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ И НАДОМНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!) Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, более 30 минут?**
- 1) Да, ожидал
 - 2) Нет, не ожидал.
- 7. (ВНИМАНИЕ: ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ И НАДОМНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!) Как долго Вы ожидали приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления услуг?**
- 1) Менее 15 минут
 - 2) От 15 до 30 минут
 - 3) Более 30 минут.
- 8. Согласны ли Вы с утверждением, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?**
- 1) Да, согласен
 - 2) Нет, не согласен.
- 9. Считаете ли Вы сотрудников организации компетентными специалистами?**
- 1) Да, считаю
 - 2) Нет, не считаю.
- 10. Можно ли говорить, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в данной организации?**
- 1) Да, улучшилась
 - 2) Нет, не улучшилась.
- 11. Могли бы Вы пояснить свой ответ-что именно изменилось?**

12. Удовлетворены ли Вы следующими условиями предоставления социальных услуг?

	Да, удовлетворен	Нет, не удовлетворен	Не применимо
12.1. Жилым помещением (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.2. Наличием оборудования для предоставления социальных услуг (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.3. Питанием (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.4. Мебелью, мягким инвентарем (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.6. Хранением личных вещей (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.7. Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП
12.8. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)	1	0	НП

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<i>ОБСЛУЖИВАНИЯ!)</i>			
12.9.Порядком оплаты социальных услуг	1	0	НП
12.10.Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	0	НП
12.11.Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания <i>(ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)</i>	1	0	НП
12.12.Периодичностью прихода социальных работников на дом <i>(ВНИМАНИЕ: ТОЛЬКО ДЛЯ НАДОМНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!)</i>	1	0	НП
12.13.Оперативностью решения вопросов	1	0	НП

13. Если Вы не удовлетворены какими-либо из перечисленных условий предоставления социальных услуг, то поясните, пожалуйста, почему именно?

	Почему не удовлетворен
13.1.Жилым помещением	
13.2.Наличием оборудования для предоставления социальных услуг	
13.3.Питанием	
13.4.Мебелью, мягким инвентарем	
13.5.Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	
13.6.Хранением личных вещей	
13.7.Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	
13.8.Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	
13.9.Порядком оплаты социальных услуг	
13.10.Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	
13.11.Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	
13.12.Периодичностью прихода социальных работников на дом	
13.13.Оперативностью решения вопросов	

14. Насколько Вы удовлетворены условиями доступности данной организации для маломобильных групп при получении социальных услуг?

- 1) Полностью удовлетворен (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16)
- 2) Скорее удовлетворен (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16)
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Совершенно не удовлетворен.

15. По каким причинам Вы не удовлетворены условиями доступности данной организации для маломобильных групп?

16. (ВНИМАНИЕ: ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ И ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ!) Удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

17. Посоветовали бы Вы данную организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

- 1) Да, порекомендую
- 2) Нет, не порекомендую.

18. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

19. Пол получателя услуг (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)

- 1) Мужской
- 2) Женский.

20. Возраст получателя услуг: _____ лет.

Спасибо за участие в опросе!

Бланк наблюдения

Фамилия эксперта _____	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата обследования	
Форма обслуживания	1. Стационарная 2. Полустационарная 3. Надомная

1. Общая информация об организации

1.1. Социальные услуги, предоставляемые организацией социального обслуживания:

1.2. Количество получателей социальных услуг в организации в 2016 году:

1.3. Показатель рейтинга организации на www.bus.gov.ru:

- 1) _____ баллов
- 2) Информация об организации отсутствует.

1.4. Количество собранных в организации анкет получателей услуг: _____ шт.

2. Анализ официального сайта организации в сети Интернет

2.1. Наличие сайта в сети Интернет:

- 1) Есть собственный сайт: _____ (адрес)
- 2) Есть страница на сайте уполномоченных органов власти
- 3) Организация в сети Интернет не представлена (Блок «Анализ официального сайта организации в сети Интернет» не заполняется).

2.2. Наличие на сайте организации в сети Интернет следующей информации: (в соответствии со ст. 13 «Информационная открытость поставщиков социальных услуг» Федерального закона №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

	Информация присутствует	Информация отсутствует
1. Дата государственной регистрации	1	0
2. Учредитель (учредители)	1	0
3. Место нахождения	1	0
4. Филиал (ы) (при его/их наличии)	1	0
5. Режим и график работы	1	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

6. Контактные телефоны	1	0
7. Адрес электронной почты	1	0
8. Структура и органы управления организации	1	0
9. Форма социального обслуживания в организации	1	0
10. Виды социальных услуг в организации	1	0
11. Порядок и условия предоставления социальных услуг	1	0
12. Тарифы на социальные услуги организации	1	0
13. Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета	1	0
14. Численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	0
15. Руководитель организации, его заместитель(и)	1	0
16. Руководитель(и) филиала(ов) (при их наличии)	1	0
17. Персональный состав работников (в т.ч. С указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	1	0
18. Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений)	1	0
19. Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета	1	0
20. Количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	0
21. Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета	1	0
22. Объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	0
23. Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	1	0
24. Отчёты о финансово-хозяйственной деятельности	1	0
25. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	1	0
26. Правила внутреннего трудового распорядка	1	0
27. Коллективный договор	1	0
28. Предписания органов, осуществляющих Государственный контроль в сфере социального обслуживания	1	0
29. Отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания	1	0
30. Информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг	1	0

2.3. Итоговая оценка соответствия информации, представленной на сайте организации в сети Интернет, порядку размещения информации поставщиком социальных услуг: (расчёт на основании в.2.2)

- 1) Представлено 2 пункта или менее (менее 10%)
- 2) Представлено от 3-х до 8-и пунктов (10-29%)
- 3) Представлено от 9-и до 17-и пунктов (30-59%)
- 4) Представлено от 18-и до 26-и пунктов (60-89%)
- 5) Представлено от 27-и до 30-и пунктов (90-100%).

2.4. Имеется альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению:

- 1) Имеется
- 2) Отсутствует.

3. Анализ визуально-информационных материалов (брошюр, буклетов, стендов)

3.1. Наличие в информационных материалах (брошюрах, буклетах) организации следующей информации:

	Присутствует	Отсутствует
1. Информация о перечне социальных услуг организации	1	0
2. Информация о порядке предоставления социальных услуг организации	1	0
3. Информация об условиях получения социальных услуг организации	1	0
4. Информация о тарифах на социальные услуги организации	1	0
5. Номер телефона «горячей линии» по вопросам качества социального обслуживания	1	0

3.2. Наличие на информационных стендах организации следующей информации:

	Присутствует	Отсутствует
1. Информация о перечне социальных услуг организации	1	0
2. Информация о порядке предоставления социальных услуг организации	1	0
3. Информация об условиях получения социальных услуг организации	1	0
4. Информация о тарифах на социальные услуги организации	1	0
5. Номер телефона «горячей линии» по вопросам качества социального обслуживания	1	0

3.3. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания:

- 1) Информация представлена в полном объеме
- 2) Информация представлена частично
- 3) Информация отсутствует.

4. Оценка результативности обращений в организацию

4.1. Контрольный звонок в организацию (по телефону) для получения информации по услугам и выявлению возможности записи на прием к специалисту в организацию (всего 5 прозвонков):

Требуемая информация получена/на звонок ответили	Да	Нет
1 дозвон	1	0
2 дозвон	1	0
3 дозвон	1	0
4 дозвон	1	0
5 дозвон	1	0

Итого доля результативных звонков: _____%

4.2. Контрольное письмо/сообщение в организацию для получения информации и записи на прием по электронной почте/через электронные сервисы на сайте организации (всего 5 писем):

Требуемая информация получена/на письмо ответили	Да	Нет
1. По электронной почте		
1 письмо	1	0
2 письмо	1	0
3 письмо	1	0
4 письмо	1	0
5 письмо	1	0
2. Через электронный сервис на сайте		
1 сообщение	1	0
2 сообщение	1	0
3 сообщение	1	0
4 сообщение	1	0
5 сообщение	1	0

Итого доля результативных электронных обращений: _____%

5. Анализ обращений получателей социальных услуг в организацию

5.1. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

	Имеется	Отсутствует
1. По телефону	1	0
2. Посредством электронной почты, электронных сервисов на официальном сайте организации в сети Интернет	1	0

5.2. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

	Имеется	Отсутствует
1. Лично в организацию социального	1	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

обслуживания		
2. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет	1	0
3. По телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1	0

5.3. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

	Информация представлена в полном объеме	Информация представлена частично	Информация отсутствует
1. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет	1	0,5	0
2. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет	1	0,5	0

5.4. Анализ жалоб получателей социальных услуг за 2016 г.:

5.4.1. Всего количество зарегистрированных в организации жалоб: _____ шт.

5.4.2. Пересчет количества жалоб на 100 получателей услуг:

- 1) Жалоб не зарегистрировано
- 2) Менее 5 жалоб
- 3) Более 5 жалоб.

6. Анализ доступности услуг организации для получателей услуг, относящихся к маломобильным группам

6.1. Оценка оборудования территории, прилегающей к организации, с учётом требований доступности для маломобильных граждан:

	Присутствует	Отсутствует
1. Наличие специализированных, визуально обозначенных мест для парковки автотранспорта людей, передвигающихся на колясках	1	0
2. Расстояние от специализированных мест автостоянки до входа в здание не менее 50 м	1	0
3. Пешеходные пути к зданию оборудованы бортиками (не менее 0,05 м); отсутствуют существенные перепады по высоте	1	0
4. Ширина пешеходных дорожек достаточна для движения и разворота людей, передвигающихся на колясках (не менее 1,2 м)	1	0
5. Покрываются пешеходных дорожек из твердых материалов, ровные, шероховатые	1	0
6. Огорожены опасные участки; предупредительное мощение вокруг преград на путях движения - стоек,	1	0

деревьев и пр. (на расстоянии 0,5 м)		
--------------------------------------	--	--

6.2. Наличие специально оборудованных лестниц и/или пандусов, подъёмников при входе в здание:

	Присутствует	Отсутствует
1. Специально оборудованные наружные лестницы (ступени лестниц шероховатые; краевые ступени выделены цветом и/или фактурой; размеры ступеней по ширине 0,35-0,4 м, по высоте 0,12-0,15 м; ширина маршей лестниц не менее 1,35 м; наличие поручней вдоль обеих сторон лестницы на высоте 0,85-0,92 м; завершение поручней длиннее марша лестницы)	1	0
2. Стационарные пандусы (нескользящая поверхность покрытия пандуса, маркированная цветом и/или текстурой; уклон пандуса не более 5% или 1:20; наличие с двух сторон пандуса поручней - верхнего высотой 0,85-0,92 м и нижнего высотой 0,7 м, ширина между которыми 0,9-1,0 м; завершение поручней длиннее наклонной части пандуса; свободная зона в верхнем и нижнем окончаниях и при каждом изменении направления пандуса шириной 1,5 м и длиной 1,5 м)	1	0
3. Инвентарные (сборно-разборные, откидные, выдвижные и т.д.) Пандусы (уклон не более 10% или 1:10; ширина не менее 1,0 м)	1	0
4. Подъёмные платформы с наклонным или вертикальным Перемещением (свободное пространство перед платформой шириной не менее 1,6 м)	1	0
5. Мобильные подъёмники	1	0

6.3. Доступность входной зоны здания организации для маломобильных граждан:

	Присутствует	Отсутствует
1. Входная площадка, с навесом, подсветкой и твердым покрытием, не допускающим скольжения при намокании	1	0
2. Тамбур (при его наличии) шириной не менее 1,5 м при глубине не менее 2,3 м	1	0
3. Входные двери, в т.ч. тамбурные, открывающиеся «от себя» или вбок, шириной не менее 1,2 м; для прозрачных дверей - наличие яркой, контрастной маркировки (полос) на высоте 1,2-1,5 м	1	0
4. Контрольно-пропускные устройства и турникеты (при их наличии) шириной не менее 1,0 м	1	0

6.4. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (санузла) для маломобильных граждан:

	Присутствует	Отсутствует
1. Для кабины в общей уборной - ширина не менее 1,65 м, глубина не менее 1,8 м; для универсальной кабины - ширина не менее 2,2 м, глубина не менее 2,25 м; дверь кабины шириной не менее 0,9 м	1	0
2. Для кабины в общей уборной - наличие пространства для кресла-коляски рядом с унитазом, шириной не менее 0,75 м	1	0
3. Наличие опорных поручней	1	0
4. Наличие крючков для одежды, костылей и других принадлежностей	1	0

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

5. Наличие системы тревожной сигнализации, обеспечивающей связь с помещением постоянного дежурного персонала (поста охраны или администрации организации)	1	0
6. Для кабины в общей уборной - наличие обозначения доступности на двери общей уборной; для универсальной кабины - наличие специальных знаков, в т.ч. рельефных у дверей кабины на высоте 1,35 м	1	0

6.5. Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения:

- 1) Присутствуют
- 2) Отсутствуют.

7. Анализ условий предоставления социальных услуг в организации

7.1. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания:

Номер социальной услуги в соответствии со Справкой о видах социальных услуг и Списком социальных услуг, предоставляемых организацией (НАПИШИТЕ)	<u>Оборудованное помещение имеется</u>	<u>Оборудованное помещение отсутствует</u>
1.	1	0
2.	1	0
3.	1	0
4.	1	0
5.	1	0
6.	1	0
7.	1	0
8.	1	0
9.	1	0
10.	1	0
11.	1	0
12.	1	0
13.	1	0
14.	1	0
15.	1	0

8. Анализ кадрового состава организации

8.1. Число штатных единиц (ставок) специалистов, предоставляющих социальные услуги (кроме АУП), предусмотренные штатным расписанием: _____ ед.

8.2. Реальное число сотрудников, которые предоставляют социальные услуги (кроме АУП) / число «закрытых» ставок: _____ ед.

8.3. Укомплектованность организации специалистами, предоставляющими социальные услуги (кроме АУП): _____%

8.4. Число сотрудников организации, предоставляющих социальные услуги (кроме АУП), которые за последние 3 года прошли повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности: _____ ед.

8.5. Доля сотрудников организации, предоставляющих социальные услуги (кроме АУП), которые за последние 3 года прошли повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности: _____%

9. Дополнительные комментарии, предложения и рекомендации эксперта:

АНКЕТА опроса сотрудников учреждения

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата опроса	
Форма обслуживания	1. Стационарная 2. Полустационарная 3. Надомная

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводится по инициативе Министерства социального развития Московской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества социальных услуг для населения.

Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержит варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению. Ваши имя и фамилию или иные личные данные нигде указывать не нужно.

1. Считаете ли Вы, что условия оказания услуг в Вашей организации доступны (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)?

- 1) Да, доступны
- 2) Нет, не доступны.

2. Насколько Вы удовлетворены условиями доступности Вашей организации для маломобильных групп при получении социальных услуг?

- 1) Полностью удовлетворен (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4)
- 2) Скорее удовлетворен (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4)
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Совершенно не удовлетворен.

3. По каким причинам Вы не удовлетворены условиями доступности организации для маломобильных групп?

4. Можно ли оценить благоустройство и содержание помещений Вашей организации социального обслуживания, территории на которой она расположена, как хорошее?

- 1) Да, можно
- 2) Нет, нельзя.

5. Удовлетворены ли Вы оборудованностью, удобством своего рабочего места?

- 1) Полностью удовлетворен

- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Совершенно не удовлетворен.

6. Можно ли назвать условия Вашей работы в организации комфортными, а бытовые условия труда хорошими?

- 1) Да, можно
- 2) Нет, нельзя.

7. Достаточно ли у Вас ресурсов для выполнения рабочих обязанностей?

- 1) Да, достаточно
- 2) Нет, не достаточно.

8. Если Вы отметили какие-либо проблемы с бытовыми условиями труда или нехватку ресурсов, поясните, пожалуйста, в чем именно они проявляются?

9. Скажите, проходили ли Вы за последние 3 года повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности?

- 1) Да, проходил более 1 раза
- 2) Да, проходил однократно
- 3) Нет, не проходил.

10. Как Вы считаете, как за последний год изменилось качество предоставления социальных услуг в Вашей организации?

- 1) Качество повысилось
- 2) Осталось на прежнем уровне
- 3) Качество ухудшилось.

11. Могли бы Вы пояснить свой ответ-почему именно Вы считаете, что качество улучшилось/не изменилось/ухудшилось?

12. Действительно ли на Ваш взгляд у посетителей организации улучшилось качество жизни в результате получения социальных услуг в Вашем учреждении?

- 1) Да, улучшилось
- 2) Нет, оно осталось без изменений.

13. Посоветовали бы Вы организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

- 1) Да, порекомендовал бы
- 2) Нет, не порекомендовал бы.

14. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в Вашей организации?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

15. Ваш пол: (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)

- 1) Мужской
- 2) Женский.

16. Ваш возраст: _____ лет.

17. Должность: _____.

Спасибо за участие в опросе!

Приложение 4.

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям (заполняется на каждую организацию отдельно)

<i>Наименование организации:</i> _____			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
Время ожидания предоставления социальной услуги			
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
Удовлетворенность качеством оказания услуг			

Бланк итоговой рейтинговой оценки организаций социального обслуживания

№	Наименование организации	Итоговый рейтинговый балл (в порядке убывания)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		