ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.Н. Кириков

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

 МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ

 КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

 подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

 подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

 подпись, дата

Исполнитель

канд. филос. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кузьменков В.А.

 подпись, дата

Калуга 2020

Содержание

[Введение 3](#_Toc58589005)

[1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 5](#_Toc58589006)

[1.1 Объект и предмет исследования 5](#_Toc58589007)

[1.2 Цель и задачи исследования 5](#_Toc58589008)

[1.3 Интерпретация основных понятий 5](#_Toc58589009)

[2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 8](#_Toc58589010)

[2.1 Методика сбора и анализа данных 8](#_Toc58589011)

[2.2 Объем выборки 12](#_Toc58589012)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калужской области 15](#_Toc58589013)

[4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калужской области 29](#_Toc58589014)

[5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Калужской области 67](#_Toc58589015)

[6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калужской области 72](#_Toc58589016)

[7. Предложения по улучшению качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания 73](#_Toc58589017)

[Приложение 1. Организации в сфере социального обслуживания Калужской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг 74](#_Toc58589018)

[Приложение 2. Анкета для получателей услуг 76](#_Toc58589019)

[Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания 77](#_Toc58589020)

[Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг медицинских организаций Калужской области 99](#_Toc58589021)

[Протоколы по организациям,](#_Toc58589022) [принявшим участие в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания](#_Toc58589023) [по организациям полустационарной формы социального обслуживания 100](#_Toc58589024)

[Протоколы по организациям,](#_Toc58589025) [принявшим участие в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания](#_Toc58589026) [по организациям социального](#_Toc58589027) [обслуживания на дому 126](#_Toc58589028)

**Введение**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Калужской области, проведенного в рамках государственного котракта № 01372000012200032300001 от «03» августа 2020 г., который был заключен между Министерством труда и социальной защиты Калужской области и обществом с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Калужской области проводился в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Калужской области проводился с 03 августа по 11 декабря 2020 года.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания согласовывались с представителями Заказчика.

**1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

**1.1 Объект и предмет исследования**

Объект НОК – 12 организаций в сфере социального обслуживания населения Калужской области (Приложение 1). По формам социального обслуживания:

- полустацинарная форма – все (12) оцениваемые организации;

- на дому – все (12) оцениваемые организации.

Предмет исследования – качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

**1.2 Цель и задачи исследования**

Цель НОК состоит в оценке качества условий оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Калужской области.

Задачи:

1) проведение опроса и интервьюирование получателей социальных услуг;

2) анализ полученных результатов, включающий:

- оценку каждого учреждения по результатам проведенного исследования;

- составление рейтингов учреждений по каждому показателю, включенному в методику независимой оценки качества;

- итоговый вывод о работе каждого учреждения;

- итоговый вывод о деятельности организаций социального обслуживания Калужской области в целом.

**1.3 Интерпретация основных понятий**

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Потребитель (получатель услуг) – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

Удовлетворенность потребителей (получателей услуг) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а также способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания[[1]](#footnote-1) относятся:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- дом-интернат (пансионат), в том числе детский, малой вместимости, для престарелых и инвалидов, ветеранов войны и труда, милосердия;

- специальный дом-интернат, в том числе для престарелых;

- психоневрологический интернат, в том числе детский;

- специальный дом для одиноких престарелых;

- социально-оздоровительный центр;

- геронтологический центр;

- геронтопсихиатрический центр;

- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр, в том числе для несовершеннолетних;

- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;

- реабилитационный центр, в том числе для детей и подростков с ограниченными возможностями;

- кризисный центр помощи женщинам;

- центр психолого-педагогической помощи населению;

- центр социального обслуживания населения;

- центр социальной адаптации (помощи), в том числе для лиц без определенного места жительства и занятий;

- дом ночного пребывания;

- социальный приют;

- социальная гостиница;

- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

3. Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- центр социального обслуживания, в том числе комплексный и для граждан пожилого возраста и инвалидов;

- специализированная служба социально-медицинского обслуживания, в том числе граждан пожилого возраста и инвалидов;

- центр социальной помощи;

- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

Независимая оценка качества – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества условий оказания публичных услуг.

Открытость и доступность информации – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания − оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

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

**2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

**2.1 Методика сбора и анализа данных**

Источники информации:

а) официальные сайты организаций в сфере социального обслуживания населения Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.). (постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638).

*Таблица 1. Методы сбора информации*

| № | Показатели оценки качества | Метод сбора информации | Примечание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"**
 |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | Контент-анализ |  |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Контент-анализ |  |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкета представлена в приложении 2 |
| **2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги"** |
| 2.1 | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | Включенное наблюдение  |  |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | Опрос получателей услуг |  |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| **3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"** |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | Включенное наблюдение  |  |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Включенное наблюдение  |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос получателей услуг |  |
| **4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"** |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| **5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг**" |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей программы Microsoft Excel.

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word.

Расчет показателей производился в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы" (Приложение 3).

**2.2 Объем выборки**

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения Калужской области, получающих социальные услуги, составила 10 246 респондентов.

*Таблица 2.1 Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения Калужской области, получающих услуги в полустационарной форме обслуживания в 2020 году*

| **№** | **Наименование учреждения** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов[[2]](#footnote-2)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 6240 | 9,62 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 39854 | 1,51 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 7885 | 7,61 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 600 | 13249 | 4,53 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 600 | 6849 | 8,76 |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 4643 | 12,92 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 11058 | 5,43 |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 1690 | 35,50 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 2342 | 25,62 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 4043 | 14,84 |
| 11 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 7218 | 8,31 |
| 12 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 46520 | 1,29 |
|  | **Всего:** | **7200** | **151591** |  |

*Таблица 2.2 Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения Калужской области, получающих услуги в форме обслуживания на дому в 2020 году*

| **№** | **Наименование учреждения** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 154 | 372 | 41,40 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 275 | 678 | 40,56 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 90 | 221 | 40,72 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 421 | 422 | 99,76 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 250 | 622 | 40,19 |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 246 | 607 | 40,53 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 320 | 667 | 47,98 |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 75 | 186 | 40,32 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 54 | 133 | 40,60 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 413 | 414 | 99,76 |
| 11 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 148 | 367 | 40,33 |
| 12 | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 600 | 2644 | 22,69 |
|  | **Всего:** | **3046** | **7333** |  |

**3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калужской области**

Необходимость проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации», получены следующие результаты:

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наибольший результат *99,21 балла* набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», набравшее *99,18 балла*. Третье место заняли четыре организации: государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*98,42 балла*).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наибольший результат *99,21 балла* набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», набравшее *99,08 балла*. Третье место заняли четыре организации: государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*98,42 балла*).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, представлен в таблицах 3.1.1–3.1.2.

*Таблица 3.1.1 «Открытость и доступность информации об организации», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,21 | 100,00 | 1 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,18 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 | 3 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,39 | 100,00 | 4 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,54 | 100,00 | 5 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,84 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,75 | 100,00 | 7 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 95,26 | 100,00 | 8 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 94,98 | 100,00 | 9 |

*Таблица 3.1.2 «Открытость и доступность информации об организации», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,21 | 100,00 | 1 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,08 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 | 3 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,42 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,20 | 100,00 | 4 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,54 | 100,00 | 5 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,84 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,75 | 100,00 | 7 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 95,17 | 100,00 | 8 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 93,93 | 100,00 | 9 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», получены следующие результаты:

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Второе место заняли четыре организации: государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», набравшие по *99,95 балла*. Третье место заняли две организации: государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*99,85 балла*).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», набравшее *99,88 балла*. Третье место заняли две оцениваемые организации: государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*99,67 балла*).

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, представлен в таблицах 3.2.1–3.2.2.

*Таблица 3.2.1 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,95 | 100,00 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 99,95 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,95 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,95 | 100,00 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,85 | 100,00 | 3 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,85 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,82 | 100,00 | 4 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,78 | 100,00 | 5 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,85 | 100,00 | 6 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,80 | 100,00 | 7 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 93,85 | 100,00 | 8 |

*Таблица 3.2.2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 99,88 | 100,00 | 2 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,60 | 100,00 | 4 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,39 | 100,00 | 5 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,80 | 100,00 | 6 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 95,52 | 100,00 | 7 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91,24 | 100,00 | 8 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», получены следующие результаты:

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», набравшее *92 балла*. Третье место – у государственного бюджетного учреждения Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*88 баллов*).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота», набравшее *92 балла*. Третье место – у государственного бюджетного учреждения Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*88 баллов*).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, представлен в таблицах 3.3.1–3.3.2.

*Таблица 3.3.1 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 92,00 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 88,00 | 100,00 | 3 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 86,00 | 100,00 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 84,00 | 100,00 | 5 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 74,00 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 74,00 | 100,00 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 66,00 | 100,00 | 7 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 66,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 66,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 64,00 | 100,00 | 8 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 52,00 | 100,00 | 9 |

*Таблица 3.3.2 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 92,00 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 88,00 | 100,00 | 3 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 86,00 | 100,00 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 84,00 | 100,00 | 5 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 74,00 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 74,00 | 100,00 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 66,00 | 100,00 | 7 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 66,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 66,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 64,00 | 100,00 | 8 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 52,00 | 100,00 | 9 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали восемь организаций.

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали десять организаций.

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, представлен в таблицах 3.4.1–3.4.2.

*Таблица 3.4.1 «Доброжелательность, вежливость работников организации», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,93 | 100,00 | 2 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,87 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,60 | 100,00 | 4 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,60 | 100,00 |

*Таблица 3.4.2 «Доброжелательность, вежливость работников организации», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,80 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,43 | 100,00 | 3 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали пять организаций.

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали семь организаций.

 Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, представлен в таблицах 3.5.1–3.5.2.

*Таблица 3.5.1 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,95 | 100,00 | 2 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,95 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,82 | 100,00 | 3 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,75 | 100,00 | 4 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,75 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,72 | 100,00 | 5 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,48 | 100,00 | 6 |

*Таблица 3.5.2 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,97 | 100,00 | 2 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,93 | 100,00 | 3 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,81 | 100,00 | 4 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,44 | 100,00 | 5 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,26 | 100,00 | 6 |

**4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калужской области**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** представлен тремя показателями:

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

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.1.1–4.1.2.

*Таблица 4.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,37 | 100,00 | 1 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,37 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 94,43 | 100,00 | 3 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 91,80 | 100,00 | 4 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91,49 | 100,00 | 5 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 89,47 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 89,16 | 100,00 | 7 |

*Таблица 4.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,37 | 100,00 | 1 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,37 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,74 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 94,43 | 100,00 | 3 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 91,80 | 100,00 | 4 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91,49 | 100,00 | 5 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 89,47 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 89,16 | 100,00 | 7 |

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Полученные данные представлены в таблицах 4.2.1–4.2.2.

*Таблица 4.2.1 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 90,00 | 100,00 | 2 |

*Таблица 4.2.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 90,00 | 100,00 | 2 |

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

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.3.1–4.3.2.

*Таблица 4.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,92 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,92 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 99,83 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 93,83 | 100,00 | 4 |

*Таблица 4.3.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,68 | 100,00 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 99,60 | 100,00 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,44 | 100,00 | 4 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91,21 | 100,00 | 5 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

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

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.4.1–4.4.2.

*Таблица 4.4.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

*Таблица 4.4.2 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.2. оценивается по результатам опроса получателей услуг и вычисляется как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.5.1–4.5.2.

*Таблица 4.5.1 Время ожидания предоставления услуги, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,50 | 100,00 | 4 |

*Таблица 4.5.2 Время ожидания предоставления услуги, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,29 | 100,00 | 2 |

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.6.1–4.6.2.

*Таблица 4.6.1 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 99,83 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,50 | 100,00 | 3 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,50 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,50 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,17 | 100,00 | 4 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,00 | 100,00 | 5 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 80,17 | 100,00 | 6 |

*Таблица 4.6.2 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 99,60 | 100,00 | 2 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,91 | 100,00 | 3 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,89 | 100,00 | 4 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,67 | 100,00 | 5 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,97 | 100,00 | 6 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,00 | 100,00 | 7 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 85,06 | 100,00 | 8 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 71,73 | 100,00 | 9 |

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.7.1–4.7.2.

*Таблица 4.7.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 60,00 | 100,00 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 | 4 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 20,00 | 100,00 | 5 |

*Таблица 4.7.2 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 60,00 | 100,00 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 | 4 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 20,00 | 100,00 | 5 |

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.8.1–4.8.2.

*Таблица 4.8.1 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 | 3 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 40,00 | 100,00 | 4 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |

*Таблица 4.8.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 80,00 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 | 3 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 60,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 40,00 | 100,00 | 4 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 40,00 | 100,00 |

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.9.1–4.9.2.

*Таблица 4.9.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

*Таблица 4.9.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.10.1–4.10.2.

*Таблица 4.10.1 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,67 | 100,00 | 3 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 |

*Таблица 4.10.2 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,52 | 100,00 | 3 |

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.11.1–4.11.2.

*Таблица 4.11.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,67 | 100,00 | 3 |

*Таблица 4.11.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,52 | 100,00 | 3 |

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.12.1–4.12.2.

*Таблица 4.12.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,33 | 100,00 | 3 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,00 | 100,00 | 4 |

*Таблица 4.12.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,05 | 100,00 | 2 |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.13.1–4.13.2.

*Таблица 4.13.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,17 | 100,00 | 4 |

*Таблица 4.13.2 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,76 | 100,00 | 2 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,35 | 100,00 | 3 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,81 | 100,00 | 4 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 98,15 | 100,00 | 5 |

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.14.1–4.14.2.

*Таблица 4.14.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,50 | 100,00 | 3 |

*Таблица 4.14.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,29 | 100,00 | 3 |

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.15.1–4.15.2.

*Таблица 4.15.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 2 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,67 | 100,00 | 3 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,67 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,50 | 100,00 | 4 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,50 | 100,00 |

*Таблица 4.15.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,52 | 100,00 | 2 |

**5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Калужской области**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории Калужской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения на территории Калужской области.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В таблицах 5.1.1–5.1.3 представлены результаты сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения на территории Калужской области.

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*99,83 балла*). Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» (*97,44 балла*). На третьем ‒ государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*97,27 балла*).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрало государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*99,76 балла*). Второе место заняло государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» (*97,41 балла*). На третьем ‒ государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (*97,17 балла*).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблицах 5.1.1–5.1.3.

*Таблица 5.1.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Калужской области, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,83 | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 97,44 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,27 | 100,00 | 3 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,82 | 100,00 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,40 | 100,00 | 5 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,40 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,12 | 100,00 | 7 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,76 | 100,00 | 8 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,54 | 100,00 | 9 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,33 | 100,00 | 10 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 90,38 | 100,00 | 11 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 90,07 | 100,00 | 12 |

*Таблица 5.1.2 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Калужской области, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 99,76 | 100,00 | 1 |
| 5. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 97,41 | 100,00 | 2 |
| 3. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 97,17 | 100,00 | 3 |
| 10. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 96,87 | 100,00 | 4 |
| 1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 95,68 | 100,00 | 5 |
| 6. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,48 | 100,00 | 6 |
| 11. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 94,03 | 100,00 | 7 |
| 7. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,88 | 100,00 | 8 |
| 2. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,50 | 100,00 | 9 |
| 12. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,42 | 100,00 | 10 |
| 9. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 89,97 | 100,00 | 11 |
| 4. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 89,57 | 100,00 | 12 |

*Гистограмма 1.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Калужской области, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

*Гистограмма 1.2 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Калужской области, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

**6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калужской области**

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами учреждений социального обслуживания населения Калужской области.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;

- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов.

**7. Предложения по улучшению качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания**

Рейтинг организаций социального обслуживания населения Калужской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ  Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н "об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы"), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- всем учреждениям представить информацию о деятельности организации социального обслуживания в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечить во всех исследуемых организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг.

**Приложение 1. Организации в сфере социального обслуживания Калужской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг**

| **№** | **Наименование****организации** | **Адрес** | **ФИО руководителя** | **Эл. почта** | **Телефон** | **Сайт** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 248210 Калужская обл., п. Бабынино, ул. Новая, д. 4 | Ариничева Елена Дмитриевна | mkuso@yandex.ru | 8(48448)2-18-94 | https://center-babynino.kaluga.socinfo.ru/ |
| 2. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249010 Калужская обл., г.Боровск, ул. Ленина, д. 22 | Исаев Василий Николаевич | borzso@kaluga.ru | 8 (48438) 4-25-61 | http://socbal40.ru/ |
| 3. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249832 Калужская обл., г.Кондрово, р. Труда, д. 5а | Снудина Ольга Анатольевна | Snudina@yandex.ru | 8 (48434) 3-39-47 | http://gbu-dzerzh-centr.ru/ |
| 4. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 249160 Калужская обл., г.Белоусово, ул. Московская, д.91 | Григорьева Татьяна Алексеевна | senterkcson@yandex.ru | 8(48432) 57-0-56 | https://gku-gkcson.kaluga.socinfo.ru/ |
| 5. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» | 248021 г. Калуга, ул. Московская, д.217 | Никишина Валентина Владимировна | zabota.ti@yandex.ru | 8(4842) 55-04-30 | http://kalugazabota.ru/ |
| 6. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249440 Калужская обл., г. Киров, ул. Бебеля, д,1б | Смолко Анастасия Владимировна | sots.pomosh@mail.ru | 8(48456) 5-70-07 | http://cso-kirov.ru/ |
| 7. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249722 Калужская обл., г. Козельск, ул. Б. Советская, д. 47 | Митрохова Светлана Петровна | csockozelsk2013@yandex.rucsockozelsk@mail.ru | 8(48442)2-00-17 | http://kozelskcenter.kaluga.socinfo.ru/ |
| 8. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249400 Калужская обл., г.Людиново, ул. Московская, д.6 | Волчкова Маргарита Владимировна | socobslujivanie@kaluga.ru | 8(48444)6-45-29 | http://lcso.ru/ |
| 9. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249096 Калужская обл., г. Малоярославец, ул. Г. Соколова, д.2 | Чечина Людмила Анатольевна | malsochelp@yandex.ru | 8 (48431) 2-67-65 | http://malsochelp.kaluga.socinfo.ru/ |
| 10. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249031 Калужская обл., г. Обнинск, Пр. Ленина, д.106 | Баканова Наталья Михайловна | so@so.admobninsk.ru | 8(48439) 6-78-61 | http://цсо-обнинск.рф/ |
| 11. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249275 Калужская обл., г. Сухиничи, ул. Ленина, д.56а | Шамухина Любовь Александровна | suhsoz@yandex.ru | 8(48451)5-34-39 | https://cso-sukhinichi.kaluga.socinfo.ru/ |
| 12. | Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 249910 Калужская обл., г. Юхнов, ул. К. Маркса, д.21 | Базыкина Татьяна Александровна | zentrsoc-36dml@kaluga.ru | 8 (48436) 2-31-40 | https://cso-yukhnov.kaluga.socinfo.ru/ |

**Приложение 2. Анкета для получателей услуг**

**АНКЕТА**

**Получателей услуг в сфере социального обслуживания**

***Здравствуйте! Мы благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности учреждений, но и улучшить качество оказываемых социальными учреждениями услуг населению.***

***Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберете один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1)Укажите форму обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. стационар
 | 1. полустационар
 | 1. на дому
 |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |  |

**3) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |  |

**4) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да, услуга предоставлена своевременно
 | 1. нет, услуга предоставлена с опозданием
 |

**5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, хорошо ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |

**6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) установленную группу инвалидности?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет
 |  |

**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (**справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. полностью удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (**учитель, преподаватель, воспитатель и т д.**)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. полностью удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. полностью удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |  |

**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет
 |  |

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. полностью удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. полностью удовлетворен(а)
 | 1. не удовлетворен(а)
 |

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

**Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания**

**I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами[[3]](#footnote-3)\*:- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении). |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов). |

**IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1 - 100 баллов | Для расчета формула (1.1) |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1 - 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адрес электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ | Для расчета формула (1.2) |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов |
| Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" (К1) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К1 пояснения в формуле 6 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг [<1>](#P287) |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| Для расчета формула (2.1) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. [<2>](#P288), | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги [<3>](#P289) | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов | Для расчета формула (2.2) |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) [<3>](#P289) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (2.3) |
| Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" (К2) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К2 пояснения в формуле 6 |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | Для расчета формула (3.1) |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | Для расчета формула (3.2) |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 0,3 | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (3.3) |
| Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов" (К3) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К3 пояснения в формуле 6 |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (4.1) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (4.2) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (4.3) |
| Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы" (К4) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К4 пояснения в формуле 6 |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (5.1) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). [<4>](#P290) | 0,2 | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (5.2) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (5.3) |
| Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" (К5) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К5 пояснения в формуле 6 |

РАСЧЕТ

ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (Пинф) определяется по формуле:



где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист X Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:



где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)" (Пожид) определяется:

--------------------------------

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

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



где

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

--------------------------------

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

Пожид = Сожид

или



в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" (Пкомфуд) определяется по формуле:



где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений" (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост x Соргдост, (3.1)

где:

Торгдост - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому" (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост x Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:



где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

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

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



где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:



где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:



где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" (Преком) определяется по формуле:



где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг. услуд) определяется по формуле:



где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" (Пуд) определяется по формуле:



где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

--------------------------------

<3> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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



где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

--------------------------------

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: К2,4,5n = (К1n + К3n) / 2.

К1n = (0,3 x Пnинф + 0,3 x Пnдист + 0,4 x Пn-откруд)

К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд)

К3n = (0,3 x Пn-оргдост + 0,4 x Пn-услугдост + 0,3 x Пn-достуд)

К4n = (0,4 x Пn-перв.конт уд + 0,4 x Пn-оказ.услугуд + 0,2 x

x Пn-вежл.дистуд)

К5n = (0,3 x Пnреком + 0,2 x Пn-орг.услуд + 0,5 x Пnуд),

Пnинф ... Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

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



где:

Sou - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun - показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

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



где:

Su - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

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

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

**Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг медицинских организаций Калужской области**

| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | Требуется ремонт помещений |
| Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» | Сделать ремонт в помещениях центра |
| Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | Расширять перечень услуг |
| Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | Помещение должно быть на 1 этаже |
| Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | Хотелось бы иногда встретиться и поговорить с другими старичками, но нет помещения |

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,

ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ И ОБОБЩЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №1** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 248210, Калужская обл., п. Бабынино, ул. Новая, д. 4 |
| Ф.И.О. руководителя: Ариничева Елена Дмитриевна |
| Контактный телефон: 8(48448)2-18-94 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №2** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249010, Калужская обл., г.Боровск, ул. Ленина, д. 22 |
| Ф.И.О. руководителя: Исаев Василий Николаевич |
| Контактный телефон: 8 (48438) 4-25-61 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №3** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249832, Калужская обл., г.Кондрово, р. Труда, д. 5а |
| Ф.И.О. руководителя: Снудина Ольга Анатольевна |
| Контактный телефон: 8 (48434) 3-39-47 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №4** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249160, Калужская обл., г.Белоусово, ул. Московская, д.91 |
| Ф.И.О. руководителя: Григорьева Татьяна Алексеевна |
| Контактный телефон: 8(48432) 57-0-56 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №5** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 248021, г. Калуга, ул. Московская, д.217 |
| Ф.И.О. руководителя: Никишина Валентина Владимировна |
| Контактный телефон: 8(4842) 55-04-30 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №6** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249440, Калужская обл., г. Киров, ул. Бебеля, д,1б |
| Ф.И.О. руководителя: Смолко Анастасия Владимировна |
| Контактный телефон: 8(48456) 5-70-07 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №7** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249722, Калужская обл., г. Козельск, ул. Б. Советская, д. 47 |
| Ф.И.О. руководителя: Митрохова Светлана Петровна |
| Контактный телефон: 8(48442)2-00-17 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №8** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249400, Калужская обл., г.Людиново, ул. Московская, д.6 |
| Ф.И.О. руководителя: Волчкова Маргарита Владимировна |
| Контактный телефон: 8(48444)6-45-29 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №9** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249096, Калужская обл., г. Малоярославец, ул. Г. Соколова, д.2 |
| Ф.И.О. руководителя: Чечина Людмила Анатольевна |
| Контактный телефон: 8 (48431) 2-67-65 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |
| - навигации внутри организации социального обслуживания |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |
| - навигации внутри организации социального обслуживания |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №10** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249031, Калужская обл., г. Обнинск, Пр. Ленина, д.106 |
| Ф.И.О. руководителя: Баканова Наталья Михайловна |
| Контактный телефон: 8(48439) 6-78-61 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №11** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249275, Калужская обл., г. Сухиничи, ул. Ленина, д.56а |
| Ф.И.О. руководителя: Шамухина Любовь Александровна |
| Контактный телефон: 8(48451)5-34-39 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №12** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249910, Калужская обл., г. Юхнов, ул. К. Маркса, д.21 |
| Ф.И.О. руководителя: Базыкина Татьяна Александровна |
| Контактный телефон: 8 (48436) 2-31-40 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: полустационар |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,

ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ И ОБОБЩЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ СОЦИАЛЬНОГО

ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №1** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 248210, Калужская обл., п. Бабынино, ул. Новая, д. 4 |
| Ф.И.О. руководителя: Ариничева Елена Дмитриевна |
| Контактный телефон: 8(48448)2-18-94 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №2** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249010, Калужская обл., г.Боровск, ул. Ленина, д. 22 |
| Ф.И.О. руководителя: Исаев Василий Николаевич |
| Контактный телефон: 8 (48438) 4-25-61 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №3** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249832, Калужская обл., г.Кондрово, р. Труда, д. 5а |
| Ф.И.О. руководителя: Снудина Ольга Анатольевна |
| Контактный телефон: 8 (48434) 3-39-47 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №4** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249160, Калужская обл., г.Белоусово, ул. Московская, д.91 |
| Ф.И.О. руководителя: Григорьева Татьяна Алексеевна |
| Контактный телефон: 8(48432) 57-0-56 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №5** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 248021, г. Калуга, ул. Московская, д.217 |
| Ф.И.О. руководителя: Никишина Валентина Владимировна |
| Контактный телефон: 8(4842) 55-04-30 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №6** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249440, Калужская обл., г. Киров, ул. Бебеля, д,1б |
| Ф.И.О. руководителя: Смолко Анастасия Владимировна |
| Контактный телефон: 8(48456) 5-70-07 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №7** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249722, Калужская обл., г. Козельск, ул. Б. Советская, д. 47 |
| Ф.И.О. руководителя: Митрохова Светлана Петровна |
| Контактный телефон: 8(48442)2-00-17 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №8** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249400, Калужская обл., г.Людиново, ул. Московская, д.6 |
| Ф.И.О. руководителя: Волчкова Маргарита Владимировна |
| Контактный телефон: 8(48444)6-45-29 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №9** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249096, Калужская обл., г. Малоярославец, ул. Г. Соколова, д.2 |
| Ф.И.О. руководителя: Чечина Людмила Анатольевна |
| Контактный телефон: 8 (48431) 2-67-65 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |
| - навигации внутри организации социального обслуживания |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |
| - навигации внутри организации социального обслуживания |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №10** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249031, Калужская обл., г. Обнинск, Пр. Ленина, д.106 |
| Ф.И.О. руководителя: Баканова Наталья Михайловна |
| Контактный телефон: 8(48439) 6-78-61 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №11** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249275, Калужская обл., г. Сухиничи, ул. Ленина, д.56а |
| Ф.И.О. руководителя: Шамухина Любовь Александровна |
| Контактный телефон: 8(48451)5-34-39 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |

|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №12** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |
| Регион: Калужская область |
| Адрес: 249910, Калужская обл., г. Юхнов, ул. К. Маркса, д.21 |
| Ф.И.О. руководителя: Базыкина Татьяна Александровна |
| Контактный телефон: 8 (48436) 2-31-40 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Форма обслуживания: на дому |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
| На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний  |
|  |
| Привести в соответствие информацию 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», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

1. В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2014 г. № 258н «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания» [↑](#footnote-ref-1)
2. Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. [↑](#footnote-ref-2)
3. \* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056) [↑](#footnote-ref-3)