

## **ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг  
учреждениями социального обслуживания Самарской области**

**Министерство социально-демографической и  
социальной политики Самарской области**

# **Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2023 году**



## Оглавление

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц .....</b>	<b>11</b>
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания .....	11
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.....	15
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	19
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов .....	23
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания.....	26
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг.....	30
<b>Раздел 2. Сравнительный анализ результатов независимой оценки. Достижения и недостатки. Предложения по улучшению .....</b>	<b>34</b>
2.2. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в 2020 и 2023 гг. ....	34
2.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области .....	40
<b>Раздел 3. Предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания .....</b>	<b>49</b>
<b>Раздел 4. Итоги независимой оценки в разрезе отдельных организаций социального обслуживания .....</b>	<b>55</b>
<b>Приложение.....</b>	<b>56</b>

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – НОК) – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

**Объект исследования** – организации социального обслуживания Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 29 организации социального обслуживания, включая их территориальные отделения.

**Предмет исследования** – качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка.

**Цель исследования** – получить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении 29 организации социального обслуживания.

### **Задачи исследования:**

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

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания, в целях осуществления НОК.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг**:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
<b>1.1.</b>	<p>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;</li> <li>- на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).</li> </ul>
<b>1.2.</b>	<p>Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> </ul>
	<p>раздела «Часто задаваемые вопросы»;                      технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
<b>1.3.</b>	<p>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 социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>
<b>2.1.</b>	<p>Обеспечение в организации социального обслуживания <b>комфортных</b> условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте)</li> </ul>

№п/п	Показатели
	организации и пр.).
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>
3.1.	<p>Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№п/п	Показатели
	<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)), (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В рамках проведения НОК в 2023 году использовались следующие **методы сбора информации:**

### **1. Онлайн анкетирование.**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали получатели услуг учреждений социального обслуживания, пользующиеся услугами в течение 2023 года. Расчет выборки и опрос проводился в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н.

**Объем выборочной совокупности** рассчитывается в соответствии с Методикой, утвержденной приказом 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»: объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих анкетированию) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Статистика для расчета выборочной совокупности по головным учреждениям и их отделениям была предоставлена министерством социально-демографической и социальной политики Самарской области.

Бланк опроса – см. Приложение 1. Объем выборки – см. Приложение 2.

Половозрастной профиль респондентов выглядит следующим образом (см. Приложение 3):

	Мужской		Женский	
0-17 лет	92	10,7%	602	16,4%
18-35 лет	43	5,0%	168	4,6%
36-60 лет	144	16,7%	394	10,7%
61 лет и старше	583	67,6%	2512	68,3%
<b>Итого</b>	<b>862</b>	<b>100,0%</b>	<b>3676</b>	<b>100,0%</b>

В разрезе форм социального обслуживания социально-демографический портрет получателей услуг выглядит следующим образом (в % по формам обслуживания):

Пол	Форма обслуживания	полустационарная форма социального обслуживания		стационарная форма социального обслуживания		социальное обслуживание на дому	
		чел.	%	чел.	%	чел.	%
Мужской	Возрастная группа						
	0-17 лет	57	34,8%	34	15,8%	1	0,2%
	18-35 лет	33	20,1%	7	3,3%	3	0,6%
	36-60 лет	51	31,1%	57	26,5%	36	7,5%
	61 лет и старше	23	14,0%	117	54,4%	443	91,7%
	<b>Итого</b>	<b>164</b>	<b>100,0%</b>	<b>215</b>	<b>100,0%</b>	<b>483</b>	<b>100,0%</b>
Женский	0-17 лет	393	52,1%	203	47,3%	6	0,2%
	18-35 лет	97	12,8%	59	13,8%	12	0,5%
	36-60 лет	207	27,4%	70	16,3%	117	4,7%
	61 лет и старше	58	7,7%	97	22,6%	2357	94,6%
		<b>Итого</b>	<b>755</b>	<b>100,0%</b>	<b>429</b>	<b>100,0%</b>	<b>2492</b>

## 2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис.

В рамках контрольной закупки по телефону задавались уточняющие вопросы (например, о месте нахождения организации) и производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза).

В рамках контрольной закупки по электронной почте в учреждения направлялась информация о проведении независимой оценки с просьбой подтвердить получение материалов.

### **3. Экспертная оценка**

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Фиксация проводилась по бланку оценки – см. Приложение 4.

### **4. Анализ документов**

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры».

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт организации)».

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

**Расчет** промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в



сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» (**Пожд**) для оценки организаций социального обслуживания рассчитывался по формуле:

Значение показателя оценки качества «*Время ожидания предоставления услуги*)» определяется по формуле:

$$(C_{\text{своевр}}) = (U^{\text{своевр}}) / (Ч_{\text{общ}}),$$

где: (**C<sub>своевр</sub>**) своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)

- (**U<sub>своевр</sub>**) число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно;

- (**Ч<sub>общ</sub>**) число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Расчет показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К3) производился по следующей формуле:  $K3 = 0,6 * \text{значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»} + 0,4 * \text{значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»}$  в виду отсутствия в выборке респондентов, имеющих инвалидность, производился в отношении следующих организаций:

- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»;
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»;
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»;
- ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь».

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц. Порядок расчета промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное

значение составляет 100 баллов. Осуществлялся общий расчет по головным учреждениям и их территориальным отделениям с помощью использования средних арифметических значений.

Бланки оценок для удобства работы собраны в файл формата электронной таблицы («Карточка учреждения»), которая содержит результаты оценки информационных стендов, сайта, внешних и внутренних помещений учреждения (см. Рисунок 1).

**Рисунок 1.**

№	Критерий	Описание	Максимальное количество баллов
3	1	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>	информация предоставляется в электронном виде - 3 балла; информация предоставляется в печатном виде - 0,5 балла; информация отсутствует - 0 баллов
4	1.1	<b>Объем информации на информационном ресурсе</b>	
4	1	наличие информации об организации	
5	2	ссылка на сайт организации	
6	3	наличие информации о деятельности организации	
7	4	наличие информации о структуре организации	
8	5	наличие информации о контактных данных организации	
9	6	наличие информации о деятельности организации	
10	7	структура и содержание информации	
11	1.2	<b>Объем информации, размещенной в сети Интернет</b>	
12		<b>Г. Объем информации</b>	
13		наличие информации об организации на официальном сайте организации	
14	21	наличие информации об организации на официальном сайте организации	
15	22	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
16	23	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
17		<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с клиентами</b>	
18	1.3	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с клиентами</b>	
19	1	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
20	2	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
21	3	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
22	4	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
23	5	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
24	6	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
25	7	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
26	8	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
27	9	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
28	10	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
29	11	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
30	12	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
31	13	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
32	14	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
33	15	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
34	16	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
35	17	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
36	18	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
37	19	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
38	20	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
39	21	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
40	22	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
41	23	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
42	24	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
43	25	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
44	26	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
45	27	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
46	28	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
47	29	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
48	30	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
49	31	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
50	32	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
51	33	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
52	34	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
53	35	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
54	36	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
55	37	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
56	38	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
57	39	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
58	40	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
59	41	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
60	42	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
61	43	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
62	44	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
63	45	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
64	46	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
65	47	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
66	48	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
67	49	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	
68	50	наличие информации о предоставлении услуг на официальном сайте организации	

## Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц

### ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
1	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	98,5	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7
4	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	100,0	100,0	95,7	100,0	100,0	99,1
5	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	99,8	99,1	97,8	98,4	99,1	98,8
6	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,8
7	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	99,7	99,1	97,4	98,5	99,0	98,7

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
8	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	98,4
9	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	98,7	98,1	96,0	100,0	98,4	98,2
10	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	98,9	97,9	98,6	95,7	98,2
11	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	97,6	100,0	94,0	100,0	98,1	97,9
12	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	93,4	100,0	94,0	100,0	100,0	97,5
13	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	98,6	100,0	90,4	100,0	96,2	97,0
14	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	84,6	100,0	100,0	96,9
15	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова	98,4	100,0	90,4	100,0	94,8	96,7

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
	г.о. Самара (коррекционный)»						
16	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	98,0	98,6	89,2	97,9	98,4	96,4
17	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	100,0	99,3	84,0	99,1	97,3	96,0
18	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	99,4	97,9	82,5	98,3	98,9	95,4
19	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	99,3	98,4	84,4	99,1	92,0	94,6
20	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	95,5	100,0	81,9	98,5	97,4	94,6
21	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	97,3	100,0	76,7	99,1	97,0	94,0
22	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	99,2	98,8	74,0	98,2	96,7	93,4
23	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,6	100,0	66,6	99,3	99,3	92,8

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
24	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	93,8	99,0	71,0	99,8	100,0	92,7
25	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100,0	100,0	53,0	98,3	97,9	89,9
26	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	99,3	100,0	49,6	100,0	100,0	89,8
27	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	98,0	92,4	81,6	92,0	84,2	89,6
28	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	100,0	41,6	100,0	100,0	88,3
29	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	83,2	97,5	81,7	85,3	78,1	85,2
<b>Среднеобластное значение, 2023 г.</b>		<b>98,1</b>	<b>99,2</b>	<b>84,3</b>	<b>98,6</b>	<b>97,2</b>	<b>95,5</b>
<b>Среднеобластное значение, 2022 г.</b>		<b>97,9</b>	<b>98,6</b>	<b>83,7</b>	<b>97,1</b>	<b>95,3</b>	<b>94,5</b>

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

№	Название учреждения	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>

7	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
8	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
9	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
10	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	100,0	<b>100,0</b>
11	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	99,4	<b>99,8</b>
12	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	99,2	<b>99,7</b>
13	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	100,0	100,0	<b>100,0</b>	100,0	98,6	<b>99,4</b>
14	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	95,5	<b>97,7</b>	100,0	100,0	<b>99,3</b>
15	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	95,5	<b>97,7</b>	100,0	100,0	<b>99,3</b>
16	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100,0	95,5	<b>97,7</b>	100,0	99,6	<b>99,2</b>
17	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	100,0	95,5	<b>97,7</b>	100,0	98,3	<b>98,7</b>



18	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	90,9	<b>95,5</b>	100,0	100,0	<b>98,6</b>
19	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	100,0	90,9	<b>95,5</b>	100,0	100,0	<b>98,6</b>
20	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	94,4	95,5	<b>94,9</b>	100,0	100,0	<b>98,5</b>
21	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	100,0	95,5	<b>97,7</b>	100,0	97,6	<b>98,4</b>
22	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	88,9	100,0	<b>94,4</b>	100,0	99,3	<b>98,0</b>
23	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	100,0	86,4	<b>93,2</b>	100,0	100,0	<b>98,0</b>
24	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100,0	95,5	<b>97,7</b>	100,0	95,6	<b>97,6</b>
25	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	100,0	81,8	<b>90,9</b>	100,0	100,0	<b>97,3</b>
26	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	94,4	95,5	<b>94,9</b>	90,0	100,0	<b>95,5</b>
27	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	94,4	86,4	<b>90,4</b>	90,0	99,1	<b>93,8</b>
28	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	83,3	77,3	<b>80,3</b>	100,0	98,2	<b>93,4</b>

29	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	100,0	72,7	<b>86,4</b>	60,0	98,3	<b>83,2</b>
----	--	-------	------	-------------	------	------	-------------

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

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
7	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
8	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
9	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
10	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
11	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
12	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
13	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
14	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
15	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
16	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
17	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
18	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	100,0	100,0	97,8	<b>99,3</b>

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
19	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	100,0	99,5	97,8	<b>99,1</b>
20	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,0	100,0	96,9	<b>99,1</b>
21	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	100,0	100,0	96,6	<b>99,0</b>
22	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	96,4	<b>98,9</b>
23	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	100,0	99,7	96,4	<b>98,8</b>
24	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	100,0	99,7	95,7	<b>98,6</b>
25	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	94,7	<b>98,4</b>
26	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	100,0	100,0	93,5	<b>98,1</b>
27	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	100,0	99,4	93,8	<b>97,9</b>
28	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства	100,0	100,0	91,7	<b>97,5</b>

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
	и занятий»				
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	100,0	87,9	90,9	<b>92,4</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	92,9	<b>97,9</b>
5	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	100,0	100,0	92,7	<b>97,8</b>
6	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,0	100,0	91,4	<b>97,4</b>
7	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	100,0	100,0	86,7	<b>96,0</b>
8	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	100,0	100,0	85,7	<b>95,7</b>
9	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	80,0	100,0	100,0	<b>94,0</b>

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
10	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	80,0	100,0	100,0	<b>94,0</b>
11	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80,0	100,0	100,0	<b>94,0</b>
12	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	80,0	100,0	<b>92,0</b>
13	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	80,0	100,0	88,0	<b>90,4</b>
14	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	80,0	100,0	88,0	<b>90,4</b>
15	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	80,0	100,0	84,0	<b>89,2</b>
16	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80,0	80,0	95,5	<b>84,6</b>
17	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80,0	100,0	67,9	<b>84,4</b>
18	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	80,0	100,0	66,7	<b>84,0</b>
19	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	80,0	80,0	88,4	<b>82,5</b>



№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
20	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	100,0	60,0	92,9	<b>81,9</b>
21	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	80,0	80,0	85,7	<b>81,7</b>
22	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	60,0	100,0	78,6	<b>81,6</b>
23	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	60,0	80,0	88,9	<b>76,7</b>
24	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	20,0	100,0	93,3	<b>74,0</b>
25	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	60,0	60,0	96,6	<b>71,0</b>
26	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	20,0	80,0	95,2	<b>66,6</b>
27	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	20,0	80,0	50,0	<b>53,0</b>
28	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	60,0	40,0	52,0	<b>49,6</b>
29	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	0,0	80,0	32,0	<b>41,6</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
	несовершеннолетних «Огонёк»				
8	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
9	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
10	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
11	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
12	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
13	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
14	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
15	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	100,0	100,0	99,1	<b>99,8</b>
16	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	100,0	100,0	96,6	<b>99,3</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
	возможностями»				
17	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	100,0	97,9	100,0	<b>99,1</b>
18	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	95,6	<b>99,1</b>
19	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	97,8	100,0	100,0	<b>99,1</b>
20	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,4	100,0	100,0	<b>98,6</b>
21	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	97,6	99,0	99,4	<b>98,5</b>
22	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	96,2	100,0	100,0	<b>98,5</b>
23	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	97,5	99,2	98,8	<b>98,4</b>
24	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100,0	95,8	100,0	<b>98,3</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	97,6	98,4	99,3	<b>98,3</b>
26	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	97,7	98,1	99,0	<b>98,2</b>
27	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	96,5	98,7	99,3	<b>97,9</b>
28	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	90,9	90,9	96,4	<b>92,0</b>
29	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	88,9	80,6	87,5	<b>85,3</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
7	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
8	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
9	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
10	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
11	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
12	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	96,6	100,0	<b>99,3</b>
13	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	98,4	99,2	99,4	<b>99,1</b>
14	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	98,9	98,7	99,1	<b>99,0</b>
15	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	98,2	99,3	99,2	<b>98,9</b>
16	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	96,8	96,8	100,0	<b>98,4</b>
17	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	98,1	98,7	98,4	<b>98,4</b>
18	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	100,0	97,2	97,2	<b>98,1</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
19	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	95,8	95,8	100,0	<b>97,9</b>
20	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	94,3	100,0	98,1	<b>97,4</b>
21	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	95,6	93,3	100,0	<b>97,3</b>
22	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	97,9	93,6	97,9	<b>97,0</b>
23	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»	96,9	95,6	97,0	<b>96,7</b>
24	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	92,3	92,3	100,0	<b>96,2</b>
25	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	96,4	92,9	<b>95,7</b>
26	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	95,7	91,3	95,7	<b>94,8</b>
27	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	80,0	100,0	96,0	<b>92,0</b>
28	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	84,8	81,8	84,8	<b>84,2</b>



№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
29	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	58,3	80,6	88,9	<b>78,1</b>

## **Раздел 2. Сравнительный анализ результатов независимой оценки. Достижения и недостатки. Предложения по улучшению**

### **2.2. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в 2020 и 2023 гг.**

В рамках работы с данными был проведен сравнительный анализ значений критериев и показателей, полученных по итогам независимой оценки 2023 года, с итогами НОК за 2020 год.

Сравнение с 2020 годом проводится в связи с тем, что в указанном периоде список организаций, в отношении которых производилась НОК, был практически аналогичным. В отчете также приводятся итоги независимой оценки за предыдущий период (2022 г.).

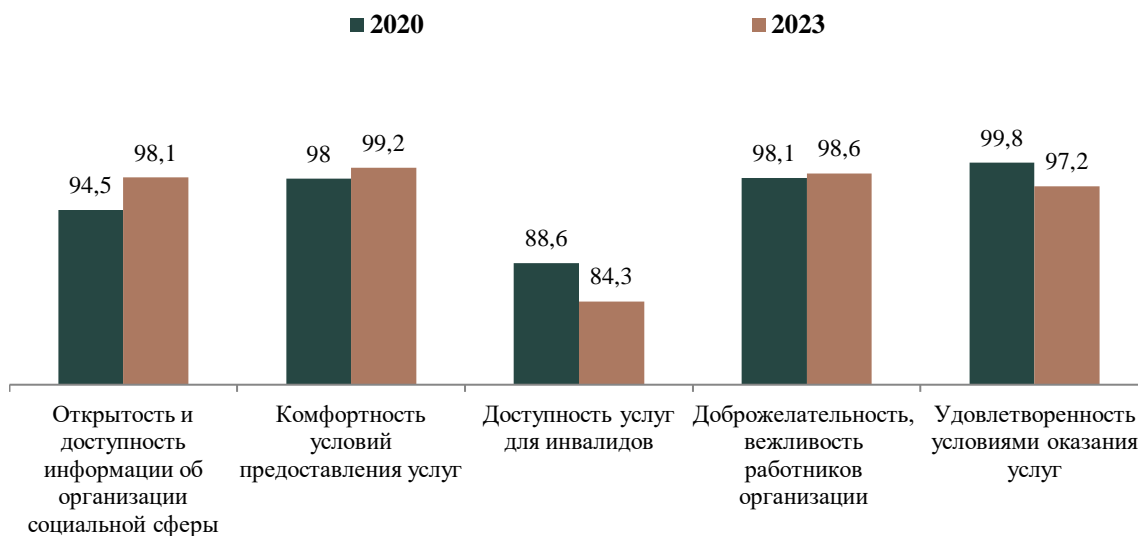
**Итоговый среднеобластной показатель в 2023 году составил 95,5 баллов (2022 – 94,5; 2020 – 95,8).**

В 2023 году выявлена динамика по следующим критериям (в баллах):

- **открытость и доступность информации об организации – 98,1;**
  - в 2020 году по аналогичным организациям – 94,5;
  - в 2022 году по другим учреждениями – 97,9;
  
- **комфортность условий предоставления услуг – 99,2;**
  - в 2020 году по аналогичным организациям – 98,0;
  - в 2022 году по другим видам учреждений – 98,6;
  
- **доступность услуг для инвалидов – 84,3;**
  - в 2020 году по аналогичным организациям – 88,6;
  - в 2022 году по другим видам учреждений – 83,7;
  
- **доброжелательность, вежливость работников организации – 98,6;**
  - в 2020 году по аналогичным организациям – 98,1;
  - в 2022 году по другим видам учреждений – 97,1;
  
- **удовлетворенность условия оказания услуг – 97,2;**
  - в 2020 году по аналогичным организациям – 99,8;
  - в 2022 году по другим видам учреждений – 95,3.

По сравнению с итогами независимой оценки-2020 произошло снижение значений критерия «доступность услуг для инвалидов» и «опросного» критерия «удовлетворенность условиями оказания услуг» (см. диаграмму 2.1.1):

Диаграмма 2.1.1



В 2023 г. стабильно высокие значения зафиксированы по следующим критериям оценки:

- комфортность условий предоставления услуг: 2020 – 98,0 баллов, 2023 – 99,2 баллов;

- доброжелательность, вежливость работников организации: 2020 – 98,1 баллов, 2023 – 98,6 баллов;

Произошел рост критерия «открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания»: 2020 – 94,5 баллов, 2023 – 98,1 баллов.

Сравнительный анализ итогов независимой оценки 2020 и 2023 гг. в разрезе каждой организации сделать вывод, что все организации социального обслуживания сохранили высокий уровень обеспечения условий оказания услуг (см. таблицу 3.1.1). В следующих учреждениях зафиксирован существенный рост значения итогового показателя (более 5 пунктов):

- ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»;
- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»;
- ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства».

Существенное снижение итогового балла (более 5 пунктов) зафиксировано в отношении следующих организаций социального обслуживания:

- ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»;

- ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»;
- ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий».

Динамика значений по отдельным критериям независимой оценки в разрезе каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в 2020 и 2023 гг., представлена в таблице 2.1.1.

Таблица 2.1.1

**Динамика показателей по итогам независимых оценок,  
проведенных в 2020 и 2023 гг., по каждой организации<sup>1</sup>**

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
1.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	97,8	89,6	94,8	98,0	100,0	92,4	94,0	81,6	100,0	92,0	100,0	84,2
2.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	98,4	92,7	92,9	93,8	99,7	99,0	99,7	71,0	99,5	99,8	100,0	100,0
3.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	95,5	96,0	100,0	100,0	98,8	99,3	79,5	84,0	99,0	99,1	100,0	97,3
4.	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	96,0	98,2	89,3	98,7	99,0	98,1	94,0	96,0	98,5	100,0	99,0	98,4
5.	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	93,1	92,8	92,7	98,6	98,3	100,0	74,7	66,6	100,0	99,3	100,0	99,3
6.	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	95,5	98,4	92,7	100,0	91,4	100,0	93,3	92,0	100,0	100,0	100,0	100,0

<sup>1</sup> Перечень организаций, в отношении которых НОК проводилась в 2020 и в 2023 гг., различаются. Сравнения даны только по тем организациям, которые участвовали в НОК и в 2020 г., и в 2023 г.

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
7.	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,3	98,2	96,5	100,0	100,0	98,9	100,0	97,9	100,0	98,6	100,0	95,7
8.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	89,2	99,7	52,7	98,5	100,0	100,0	93,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
9.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»)	97,4	94,0	93,9	97,3	100,0	100,0	93,3	76,7	100,0	99,1	100,0	97,0
10.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	97,1	98,8	98,9	100,0	100,0	100,0	86,7	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0
11.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	94,9	85,2	95,0	83,2	95,7	97,5	87,3	81,7	96,4	85,3	100,0	78,1
12.	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	94,6	99,1	91,5	100,0	98,1	100,0	88,0	95,7	99,3	100,0	96,3	100,0
13.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	87,9	96,7	96,5	98,4	95,7	100,0	63,3	90,4	84,0	100,0	100,0	94,8
14.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	97,1	97,0	97,7	98,6	100,0	100,0	88,0	90,4	100,0	100,0	100,0	96,2

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
15.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	89,9	89,9	97,9	100,0	95,7	100,0	56,0	53,0	100,0	98,3	100,0	97,9
16.	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	92,5	97,9	94,2	97,6	100,0	100,0	68,0	94,0	100,0	100,0	100,0	98,1
17.	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	98,8	100,0	93,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)»	99,1	94,6	95,7	95,5	100,0	100,0	100,0	81,9	100,0	98,5	100,0	97,4
	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	97,9	97,5	100,0	93,4	95,7	100,0	94,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96,7	100,0	97,7	100,0	99,0	100,0	87,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа»	98,8	95,4	98,7	99,4	99,6	97,9	99,7	82,5	96,6	98,3	99,7	98,9
	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»	98,6	96,4	99,1	98,0	100,0	98,6	94,0	89,2	100,0	97,9	100,0	98,4
	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»)	99,3	98,8	98,4	99,8	99,7	99,1	99,8	97,8	98,6	98,4	100,0	99,1

## 2.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области

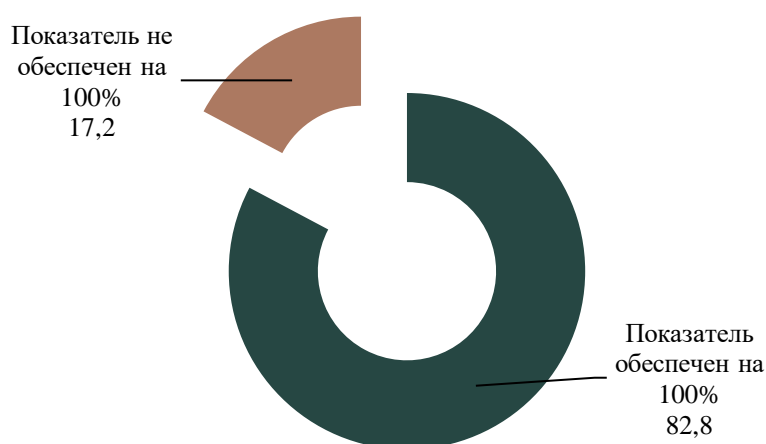
Предметом независимой оценки выступали условия оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области. В задачи анализа данных входила систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания в разрезе изучаемых критериев.

### **Критерий: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

**Показатель:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении стендов составил 98,1% (в 24 учреждениях (82,8%) – показатель обеспечен на 100%) (см. диаграмму 2.2.1).

Диаграмма 2.2.1



**Показатель:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении сайтов организаций социального обслуживания Самарской области составил 94,8% (в 14 учреждениях (48,3%) – показатель обеспечен на 100%) (см. диаграмму 2.2.2).





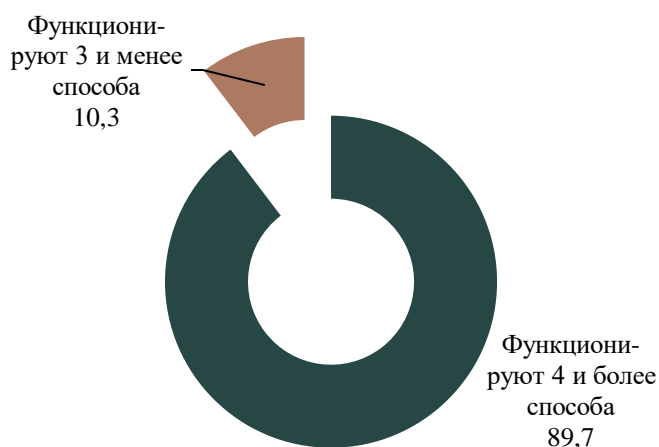
Проблемы по обеспечению открытости и доступности информации об организации связаны с недостаточным уровнем полноты информации на информационных стендах и официальном сайте учреждений. Это проявляется в размещении неполного пакета нормативно-правовых документов об организации и ее деятельности, а также размещение неактуальной на момент проведения НОК информации. В предложениях по устранению недостатков каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в 2023 году, указаны документы, которые необходимо разместить или актуализировать на информационных стендах.

Аналогичная ситуация характерна и в отношении контента официальных сайтов организаций социального обслуживания Самарской области, участвовавших в НОК в 2023 году.

**Показатель:** «Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг»

В 26 организациях (89,7%) обеспечено наличие и функционирование 4-х и более дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (см. диаграмму 2.2.2).

В ходе контрольных закупок был сделан успешный звонок до всех участвующих в НОК 25-ти организаций. «Тайный покупатель» озвучивал легенду, задавая уточняющие вопросы, получил корректные ответы.



Общение с получателями услуг очень важно, поскольку влияет на показатели удовлетворенности получателей услуг, а также выступает источником информации. Через грамотную коммуникацию сотрудники узнают, чего не хватает клиентам, как удовлетворить запросы. Основным принципом взаимоотношений между посетителем и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношения хозяина и гостя. В основе этого лежит уважение к личности. Культура общения работника с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

Таблица 2.2.1

**Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
телефон	25	86,2
электронная почта	25	86,2
электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)	29	100,0
раздел «Часто задаваемые вопросы»	26	89,7
наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	24	82,8

В ходе независимой оценки в организации были направлены письменные запросы на адрес электронной почты. На запросы ответили 25 учреждений (86,2%), в отношении которых проводилась НОК.

В 29 учреждениях (100%) на сайте обеспечена возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис. В рамках обеспечения эффективной работы интернет-сервисов необходим систематический контроль за процессом взаимодействия с получателями услуг.

Раздел «Часто задаваемые вопросы» размещен на официальных сайтах 26 организациях социального обслуживания (89,7%).

На сайте 24 учреждения (82,8%) обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания в форме анкетирования.

Выявленные недостатки и предложения по их исправлению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в разрезе каждого учреждения представлены в Разделе 3.

***Показатель:** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации*

Получатели услуг высоко оценили открытость, полноту и доступность информации об организациях социального обслуживания Самарской области – доля удовлетворенных составила 95% и более от числа опрошенных по каждой организации.

#### **Критерий: Комфортность условий предоставления услуг**

***Показатель:** Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг*

ВСЕ учреждения социального обслуживания (в том числе головные организации и их территориальные отделения, структурные подразделения) оборудованы комфортной зоной отдыха (ожидания), обеспечивают понятную навигацию внутри организации, доступную питьевую воду, санитарно-гигиенические помещения (в удовлетворительном состоянии), а также возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

(по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

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

Уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуги варьируется в пределах 87,9-100%.

Самый высокий уровень удовлетворенности (100%) зафиксирован в 24 организациях социального обслуживания (или 82,8% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК).

**Показатель:** *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг*

Уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуги варьируется в пределах 91,7-100%.

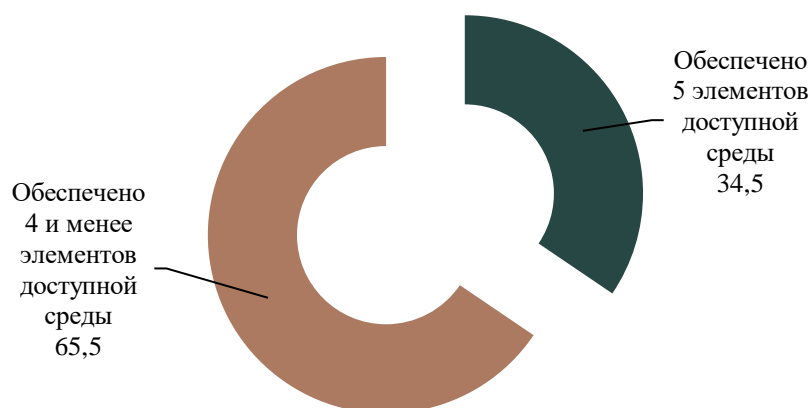
Самый высокий уровень удовлетворенности (100%) зафиксирован в 20 организациях социального обслуживания, что составляет 69,0% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК.

### **Критерий: Доступность услуг для инвалидов**

**Показатель:** *Оборудование территории и помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

Сохраняет актуальность проблема обеспечения доступности получения услуг для маломобильных граждан. Данная проблема проявляется как в обеспечении физической доступной среды, так и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

На 100% показатель обеспечения инвалидов доступной средой выполняется 10 организациями (34,5%) (см. диаграмму 2.2.3):



В обеспечении доступной среды для инвалидов есть ряд недостатков, которые требуют системного подхода (см. таблицу 2.2.2). Особенно это касается организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

Таблица 2.2.2

**Уровень обеспечения доступной среды для инвалидов**

Элементы доступной среды	Количество и % организаций	
	Ед.	%
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	24	82,8
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	14	58,6
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	23	79,3
наличие сменных кресел-колясок	18	62,1
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	16	55,2

Благоприятным можно считать тот факт, что 24 из 29-ти учреждений (82,8%) оборудованы пандусами либо входная группа сделана таким образом, что пандус не требуется.

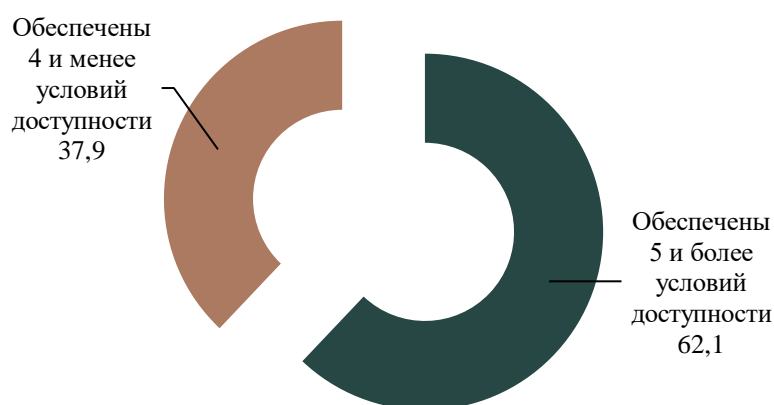
В большинстве учреждений (23 организаций; 79,3%) имеются расширенные дверные проемы и/или адаптированные лифты, позволяющие

передвигаться инвалидам-колясочникам, а также инвалидам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата.

**Показатель:** Обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

На 100% показатель обеспечения инвалидов доступными условиями выполняется 18 организациями (62,1%) (см. диаграмму 2.2.4):

Диаграмма 2.2.4



В 6 учреждениях (20,7%) отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (см. таблицу 2.2.3). Единично упоминались факты решения таких вопросов с помощью найма специалиста по договору гражданско-правового характера.

Таблица 2.2.3

**Уровень обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	14	48,3
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	21	72,4
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	10	34,5

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
(тифлосурдопереводчика)		
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	28	96,6
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	27	93,1
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	27*	93,1

\* по регламенту ряд учреждений не оказывают услуги в дистанционном режиме или на дому, поэтому математический расчет показателя обеспеченности производился с условным присвоением этой категории учреждений статуса выполнения условия оказания услуг в дистанционном формате.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено в 14 учреждениях (48,3%), дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть в 21 организации социального обслуживания (72,4%).

Благоприятным можно считать тот факт, что в 27-ми учреждениях (93,1%) в штате есть сотрудники, прошедшие обучение и имеющие знания о правилах работы с посетителями с ограничениями здоровья.

У 28 организаций (96,6%) разработан и корректно функционирует сайт с альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Важно понимать, что маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы

организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

**Критерии:**

**Доброжелательность, вежливость работников организации**

**Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Рекомендуется организация семинаров и тренингов с педагогическим составом, а также персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг, направленных на снятие психологического напряжения сотрудников, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг отдельными показателями, входящими в состав указанных критериев.



### **Раздел 3. Предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания**

В рамках независимой оценки был зафиксирован высокий уровень информационной открытости и доступности организаций социального обслуживания Самарской области.

В то же время есть «точки роста», которые позволят повысить промежуточные и итоговые показатели.

По итогам анализа можно сказать, что информационные стенды соответствуют требованиям законодательства. На перспективу учреждениям необходимо внимательно мониторить контент и актуальность документов, размещенных на информационных стенда.

Как показал анализ сайтов организаций социального обслуживания, структура и контент информации в целом соответствуют предъявляемым требованиям. Главная задача стартовой страницы – сделать так, чтобы пользователю было удобно на ней работать. С главной страницы примерно за 2-3 клика мышкой пользователь должен попасть на любую внутреннюю страницу, которая его интересует. Оптимальный вариант, когда при заходе на стартовую страницу, пользователь видит удобное меню и, возможно, специальный раздел, где вынесены самые интересные статьи сайта. Итоги НОК позволяют констатировать, что практически все учреждения социального обслуживания обладают сайтом с простой и прозрачной структурой, позволяющей с первого клика найти нужный документ или информацию.

На перспективу учреждениям необходимо внимательно мониторить контент и актуальность документов, размещенных на официальном сайте организации. Так, на сайтах 8 из 29 организаций не размещена информация 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. В 4 организациях на

момент проведения оценки отсутствовал документ (или его аналог) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности). На сайте 3 учреждений не размещена информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания.

Ежегодно целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

По результатам опроса выяснилось, что у получателей услуг есть *претензии к уровню комфортности условий* предоставления услуг.

Почти 44% опрошенных указали на транспортную недоступность учреждения («трудно добраться до организации на общественном транспорте») (см. диаграмму 3.1). И это несмотря на то, что в ходе независимой оценки экспертами было установлено все организации-участницы НОК находятся в пешеходной или транспортной доступности.

Треть претензий к условиям оказания услуг в организациях социального обслуживания (31,9%) относится к отсутствию комфортной зоны отдыха. Анализ открытых вопросов позволил определить основные требования посетителей к зоне ожидания: отсутствует климат-контроль, помещения плохо отремонтированы, помещение оборудовано недостаточно комфортной и мягкой мебелью. К этим проблемам можно прибавить отсутствие питьевой воды, на которую указали 19,4% респондентов.

Каждый четвертый опрошенный указал на отсутствие гардероба (24,3%).

**Причины неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг  
в организациях социального обслуживания**  
(в % от числа ответов)



Определенные неудобства возникают у получателей услуг из-за отсутствия (13,2%) и неудовлетворительного состояния санитарно-гигиенических помещений (9,0%), а также отсутствия навигации (8,3%).

Общая удовлетворенность получателей услуг складывается из многих факторов. Один из них – комфортность условий оказания услуг.

В большинстве организаций социального обслуживания созданы условия, *обеспечивающие доступную среду для маломобильных граждан*: организованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, имеются сменные кресла-коляски, позволяющие посетителю с ограничениями быстро передвигаться внутри помещений.

В то же время, как отмечалось в разделе 2.2 настоящего отчета, есть исключения: в 15 организациях отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в 13-ти – специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, в 6-ти учреждениях –

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, в 5 организациях отсутствуют адаптированные входные группы (пандусы или подъемные платформы). Не обеспечены сменными креслами-колясками 11 организаций социального обслуживания. Проблемы в обеспечении доступной среды особенно остро проявляются в работе структурных подразделений/отделений.

Наряду с этим целесообразно продумать варианты обеспечения *условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

По результатам опроса у получателей услуг есть претензии к организации доступной среды и условий получения услуг, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Получатели услуг в организациях социального обслуживания указывают на отсутствие адаптированных лифтов (44,4%), выделенной парковки для автомобилей инвалидов (38,9%), пандусов (33,3% упоминаний) (см. диаграмму 3.2).

Диаграмма 3.2

**Причины неудовлетворенности доступностью условий оказания услуг с учетом потребностей инвалидов в организациях социального обслуживания**  
(в % от числа ответов)



Востребованными выступают следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, – специально оборудованный туалет (22,2%), наличие обученных сотрудников (22,2%), сменные кресла-коляски (22,2%).

Маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Еще одна «проблемная зона», выявленная по итогам НОК, – отсутствие функционирующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В ходе контрольных закупок был сделан успешный звонок до 25 организаций. В ходе независимой оценки в организации социального обслуживания были направлены письменные запросы на адрес электронной почты. Ответ на запрос в обозначенный в запросе срок был получен от 25 организаций-участниц НОК.

Необходимо сказать, что общение с посетителями очень важно, поскольку влияет на показатели удовлетворенности получателей услуг, а также выступает источником информации. Через грамотную коммуникацию сотрудники узнают, чего не хватает клиентам, как удовлетворить запросы. Основным принципом взаимоотношений между посетителем и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношения хозяина и гостя. В основе этого лежит уважение к личности. Культура общения

работника с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности *доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации* и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

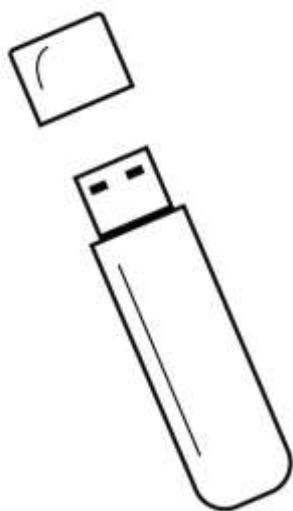
Рекомендуется организация семинаров и тренингов с персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг и непосредственное оказание услуг, направленных на снятие психологического напряжения сотрудников, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг *доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации*.

#### **Раздел 4. Итоги независимой оценки в разрезе отдельных организаций социального обслуживания**

Анализ результатов независимой оценки и предложения по улучшению качества работы по каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в 2023 году, представлены в электронном приложении к Итоговому отчету.

Объем приложения – 232 страницы.



# Приложение

## Приложение 1

### Анкета

Просим Вас оценить работу организаций социального обслуживания. Это поможет нам исправить недостатки в работе.

Заполнить анкету нетрудно: прочитайте вопрос и варианты ответа. Затем обведите кружком тот (или те) номера вариантов, которые совпадают с Вашим мнением. В свободных строках или на полях анкеты Вы можете изложить свое мнение.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Все данные будут использованы в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за помощь и внимание!

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

1.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»
2.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти», в том числе структурное подразделение «Бережок»; структурное подразделение в Ставропольском районе
3.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа», в том числе структурное подразделение в г.о. Отрадный
4.	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»
5.	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», в том числе структурное подразделение в пос. Сокский Иса克林ского района
6.	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», в том числе структурное подразделение в с. Челно-Вершины
7.	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
8.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»
9.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»), в том числе структурное подразделение в с. Подбельск Похвистневского района
10.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»
11.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий», в том числе структурное подразделение в п. Поволжский
12.	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»
13.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»
14.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»
15.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония», в том числе структурное подразделение в г.о. Жигулевск
16.	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»
17.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»
18.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»
19.	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области», в том числе структурные подразделения в районах: Безенчукское, Кинельское, Нефтегорское, Новокуйбышевское, Отрадненское, Похвистневское, Сергиевское, Ставропольское, Хворостянское, Тольяттинское, Чапаевское
20.	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»
21.	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)», в том числе Елховское и Сергиевское структурные подразделения
22.	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»
23.	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», в том числе Челно-Вершинское структурное подразделение
24.	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», в том числе Иса克林ское структурное подразделение
25.	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и



	инвалидов)»
26	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа», в том числе структурные подразделения в муниципальных районах Алексеевский, Большеглушицкий, Борский, Нефтегорский
27	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский», в том числе структурные подразделения в г.о. Октябрьск и муниципальном районе Шигонский
28	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа», в том числе два структурных подразделения в муниципальном районе Волжский
29	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»), в том числе структурные подразделения в муниципальных районах Сергиевский, Кошкинский, Шенталинский, Елховский, Челно-Вершинский

**1. Знакомились ли Вы с информацией, размещенной на стендах в помещениях организации?**

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 2  
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 3

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах)?**

1. Да  
2. Нет

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

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 4  
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 5

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет» (учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах)?**

1. Да  
2. Нет

**5. В целом насколько Вы удовлетворены комфортностью помещений в организации (зоной отдыха, понятностью навигации, доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 7  
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6

**6. Что именно Вас не устраивает? (можно отметить несколько вариантов ответа)**

1. Отсутствие гардероба
2. Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)
3. Неудовлетворительное состояние гардероба
4. Отсутствие указателей внутри организации, чтобы найти нужное помещение
5. Отсутствие питьевой воды
6. Отсутствие/недостаточное количество санитарно-гигиенических помещений
7. Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (грязно, нет мыла и бумаги в туалетах)
8. Трудно добраться до организации на общественном транспорте
9. Другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

**7. Обращались ли Вы за информацией по телефону, по электронной почте или с помощью обращения прямо на сайте организации? (отметьте все способы)**

1. По телефону → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8  
2. По электронной почте → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8  
3. С помощью электронного сервиса на сайте учреждения → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8  
4. Не обращался → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 9

**8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников, с которыми Вы общались по телефону, электронной почте и/или через электронный сервис на сайте учреждения? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за информирование об услугах при обращении в учреждение? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации (социальные работники, специалисты по социальной работе, социальные педагоги, психологи и т.д.)?**

(один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации: отделений, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом?** (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**12. Имеете ли Вы или лицо, представителем которого Вы являетесь, установленную группу инвалидности?**

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 13
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 17

**13. Укажите, пожалуйста, группу инвалидности:**

1. Первая
2. Вторая
3. Третья
4. Ребенок-инвалид

**14. Каков Ваш (Вашего ребенка-инвалида, законным представителем которого Вы являетесь) тип ограничения жизнедеятельности?** Один ответ.

1. Инвалид по слуху
2. Инвалид по зрению
3. Инвалид-опорник (заболевание опорно-двигательного аппарата)
4. Инвалид-колясочник
5. Нарушение психического здоровья
6. Общие заболевания (заболевания внутренних органов, нарушение функций)

**15. Насколько в целом Вы удовлетворены комфортностью условий для маломобильных граждан (инвалидов, посетителей с детьми, посетителей, испытывающих сложности в передвижении и ориентации)?** (один ответ)

1. В целом удовлетворен → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16
2. В целом не удовлетворен → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 17
3. Не обратил на это внимание → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16
4. Затрудняюсь ответить → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16

**16. Что именно Вас не устраивает?** (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствует выделенная парковка для автомобиля
2. Нет пандуса
3. Отсутствуют адаптированные лифты
4. Отсутствуют сменные кресла-коляски
5. Не обеспечено дублирование звуковой и световой информации
6. Не обеспечено дублирование шрифтом Брайля
7. Отсутствует специально оборудованный туалет
8. Нет работников, прошедших обучение по сопровождению инвалидов
9. Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ

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

1. Да, услуга предоставлена своевременно / ранее установленного срока
2. Нет, услуга предоставлена с опозданием

**18. Если говорить в целом, насколько Вы удовлетворены условиями оказания услуг этой организации социального обслуживания?** (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

- 19. Вы могли бы порекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым? (один ответ)**
1. Да, порекомендовал(-ла) бы
  2. Нет, не порекомендовал(-ла) бы
  3. Затрудняюсь ответить

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

---

**НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС**

**21. Вы являетесь получателем услуг в данной организации или законным представителем:**

1. Получатель услуг
2. Законный представитель

**22. Ваш пол**

1. Мужской
2. Женский

**23. Укажите возраст получателя услуги \_\_\_\_\_(укажите количество полных лет)**

**24. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

1. полустационарная форма социального обслуживания
2. стационарная форма социального обслуживания
3. социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Объем выборки (требуемый и фактический), чел.**

№	Наименование	План	Кол-во опрошенных
1.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	22	33
2.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти», в том числе структурное подразделение «Бережок»; структурное подразделение в Ставропольском районе	98	119
3.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа», в том числе структурное подразделение в г.о. Отрадный	22	45
4.	ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	22	31
5.	ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», в том числе структурное подразделение в пос. Сокский Иса克林ского района	19	29
6.	ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», в том числе структурное подразделение в с. Челно-Вершины	14	30
7.	ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	26	28
8.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	16	18
9.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»), в том числе структурное подразделение в с. Подбельск Похвистневского района	44	47
10.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	10	19
11.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий», в том числе структурное подразделение в п. Поволжский	29	36
12.	ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	18	18
13.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	22	23

№	Наименование	План	Кол-во опрошенных
14.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	8	13
15.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония», в том числе структурное подразделение в г.о. Жигулевск	20	24
16.	ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	35	36
17.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	13	15
18.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	14	14
19.	ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области», в том числе структурные подразделения в районах: Безенчукское, Кинельское, Нефтегорское, Новокуйбышевское, Отраденское, Похвистневское, Сергиевское, Ставропольское, Хворостянское, Тольяттинское, Чапаевское	600	702
20.	ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	41	43
21.	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)», в том числе Елховское и Сергиевское структурные подразделения	46	53
22.	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	31	32
23.	ГБУ СО «Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», в том числе Челно-Вершинское структурное подразделение	28	32
24.	ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», в том числе Исаклинское структурное подразделение	34	34
25.	ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	68	75
26.	АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа», в том числе структурные подразделения в муниципальных районах Алексеевский, Большеглушицкий, Борский, Нефтегорский	600	873
27.	АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский», в том числе структурные подразделения в г.о. Октябрьск и муниципальном районе Шигонский	600	623

№	Наименование	План	Кол-во опрошенных
28.	АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа», в том числе два структурных подразделения в муниципальном районе Волжский	600	879
29.	АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»), в том числе структурные подразделения в муниципальных районах Сергиевский, Кошкинский, Шенталинский, Елховский, Челно-Вершинский	600	634

Половозрастной профиль респондентов, прошедших онлайн-анкетирование в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

	Пол получателя услуги		Возрастные группы				Форма социального обслуживания, при которой была получена услуга		
	Мужской	Женский	до 17 лет	18-35 лет	36-60 лет	61 лет и старше	Полустационарная форма социального обслуживания	Стационарная форма социального обслуживания	социальное обслуживание на дому
	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке
ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	6,1%	93,9%	69,7%	6,1%	18,2%	6,1%	78,8%	15,2%	6,1%
ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти», в том числе структурное подразделение «Бережок»; структурное подразделение в Ставропольском районе	10,9%	89,1%	72,3%	3,4%	22,7%	1,7%	47,9%	50,4%	1,7%
ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа», в том числе структурное подразделение в г.о. Отрадный	8,9%	91,1%	73,3%	4,4%	15,6%	6,7%	80,0%	20,0%	0,0%
ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	9,7%	90,3%	77,4%	3,2%	19,4%	0,0%	83,9%	16,1%	0,0%
ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей	3,4%	96,6%	85,7%	3,6%	10,7%	0,0%	17,2%	82,8%	0,0%

и подростков с ограниченными возможностями», в том числе структурное подразделение в пос. Сокский Иса克林ского района										
ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», в том числе структурное подразделение в с.Челно-Вершины	13,3%	86,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	63,3%	36,7%	0,0%	
ГКУ СО «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	3,6%	96,4%	78,6%	0,0%	10,7%	10,7%	17,9%	64,3%	17,9%	
ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	22,2%	77,8%	94,4%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
ГКУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» (ГБУ СО РЦ «Доблесть»), в том числе структурное подразделение в с. Подбельск Похвистневского района	34,0%	66,0%	0,0%	2,2%	17,4%	80,4%	80,9%	19,1%	0,0%	
ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	0,0%	100,0%	89,5%	5,3%	5,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий», в том числе структурное подразделение в п. Поволжский	63,9%	36,1%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	38,9%	58,3%	2,8%	
ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	61,1%	38,9%	0,0%	100,0%	0,0%	
ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Б.П. Фролова г.о. Самара (коррекционный)»	26,1%	73,9%	95,7%	0,0%	4,3%	0,0%	4,3%	95,7%	0,0%	



ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонёк»	0,0%	100,0%	53,8%	0,0%	46,2%	0,0%	23,1%	76,9%	0,0%
ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония», в том числе структурное подразделение в г.о. Жигулевск	16,7%	83,3%	79,2%	0,0%	20,8%	0,0%	8,3%	87,5%	4,2%
ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства»	8,3%	91,7%	33,3%	8,3%	50,0%	8,3%	91,7%	8,3%	0,0%
ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	33,3%	66,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	93,3%	0,0%
ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	50,0%	50,0%	78,6%	7,1%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области», в том числе структурные подразделения в районах: Безенчукское, Кинельское, Нефтегорское, Новокуйбышевское, Отрадненское, Похвистневское, Сергиевское, Ставропольское, Хворостянское, Тольяттинское, Чапаевское	16,5%	83,5%	46,1%	20,5%	29,2%	4,1%	81,6%	13,4%	5,0%
ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов»	14,0%	86,0%	0,0%	76,7%	23,3%	0,0%	2,3%	97,7%	0,0%
ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых инвалидов)», в том числе Елховское и Сергиевское структурные подразделения	56,6%	43,4%	0,0%	0,0%	13,2%	86,8%	0,0%	100,0%	0,0%
ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	56,3%	43,8%	0,0%	0,0%	18,8%	81,3%	3,1%	90,6%	6,3%
ГБУ СО «Шенталинский пансионат	56,3%	43,8%	0,0%	0,0%	15,6%	84,4%	0,0%	96,9%	3,1%

для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», в том числе Челно-Вершинское структурное подразделение									
ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», в том числе Иса克林ское структурное подразделение	64,7%	35,3%	0,0%	0,0%	17,6%	82,4%	0,0%	97,1%	2,9%
ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	82,7%	17,3%	0,0%	1,3%	36,0%	62,7%	0,0%	100,0%	0,0%
АНО «Центр социального обслуживания населения Южного округа», в том числе структурные подразделения в муниципальных районах Алексеевский, Большеглушицкий, Борский, Нефтегорский	16,8%	83,2%	0,6%	0,3%	3,4%	95,7%	2,2%	1,3%	96,6%
АНО «Центр социального обслуживания населения «Сызранский», в том числе структурные подразделения в г.о. Октябрьск и муниципальном районе Шигонский	12,5%	87,5%	0,0%	0,8%	5,6%	93,6%	2,1%	1,0%	97,0%
АНО «Центр социального обслуживания населения Поволжского округа», в том числе два структурных подразделения в муниципальном районе Волжский	15,9%	84,1%	0,1%	0,7%	4,1%	95,1%	0,9%	0,5%	98,6%
АНО «Центр социального обслуживания населения Северного округа» (АНО «ЦСОН Северного округа»), в том числе структурные подразделения в муниципальных районах Сергиевский, Кошкинский, Шенталинский, Елховский, Челно-Вершинский	18,6%	81,4%	0,5%	0,3%	7,9%	91,3%	0,6%	0,3%	99,1%

## Бланк оценки

<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>	<b>1 – есть 0 - нет</b>
<b>1.1.</b>	<b>объем информации на информ.стендах</b>	
<b>1</b>	Дата государственной регистрации	
<b>2</b>	Сведения об учредителе (учредителях)	
<b>3</b>	Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)	
<b>4</b>	Режим, график работы учреждения	
<b>5</b>	Контактные телефоны	
<b>6</b>	Адрес электронной почты	
<b>7</b>	Структура и органы управления учреждения	
<b>8</b>	Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги), порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги	
<b>9</b>	Сведения о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
<b>10</b>	Сведения о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	
<b>11</b>	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
<b>12</b>	Сведения о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
<b>13</b>	Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
<b>14</b>	Сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
<b>15</b>	Сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации (Копия плана)	

16	Сведения о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	
17	Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (документы о проверках, устранении нарушений, требования по соблюдению пожарной безопасности) / о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	
18	о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	
1.3.	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	0
1	телефон	
2	электронная почта	
3	электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)	
4	раздел "часто задаваемые вопросы"	
5	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>	
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организаций	
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)	
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	
3	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>	
3.1.	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	
4	наличие сменных кресел-колясок	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

<b>3.2.</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	
<b>6</b>	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
<b>7</b>	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
<b>8</b>	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
<b>9</b>	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
<b>10</b>	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
<b>11</b>	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	