.

**ОТЧЕТ**

**ПО сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФОРМИРОВАНИЕ РЕЙТИНГА ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В 2019 ГОДУ**

**Калининград, 2019**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. МЕТОДОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ,СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ о качестве условий оказания социальных услуГ 3

1.1. Цели и задачи социологического исследования 3

1.2. Объект и предмет исследования 8

1.3. Генеральная и выборочная совокупности респондентов 10

1.4. Методы исследования 20

1.5. Инструментарий исследования 30

1.5.1. Глоссарий терминов и базовых понятий 30

1.5.2 Анкеты (формы для регистрации первичной информации) 32

*1.5.2.1 Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания* 32

*1.5.2.2 Анкета для руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения* 36

*1.5.2.3 Анкета для сбора информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, обеспечении в организации социального обслуживания комфортных условий оказания услуг методом визуального обследования* 40

*1.5.2.4 Анкета для анализа содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционным методом* 44

2. Результаты ОЦЕНКИкачества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 49

2.1 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" 49

2.2 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг" 61

2.3 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов" 72

2.4 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы" 83

2.5 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг" 96

2.6 Итоговые результаты независимой оценки 109

3.ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ 120

4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ 145

# 1. МЕТОДОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ,СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ о качестве условий оказания социальных услуГ

# 1.1. Цели и задачи социологического исследования

Цель исследования–проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (расположенными на территории Калининградской области) и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2019 году.

Задачи исследования:

1. провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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» в соответствии со следующими показателями (согласноприказу Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н):

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

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

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

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

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

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

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

**2.1.** Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

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

- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

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

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

***3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:***

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

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

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

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

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

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

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

***4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):***

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

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

**4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

***5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:***

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

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

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

1. провести расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и показатель оценка качества по Калининградской области на основании приказа Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
2. подготовить аналитический отчет по проведению научно-исследовательской деятельности путем социологического исследования в виде сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями.

# 1.2. Объект и предмет исследования

Объектами исследования выступали:

* ***Объект №1* -** официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* ***Объект №2*** - информационные стенды в помещениях организаций социального обслуживания;
* ***Объект №3*** - помещения организаций социального обслуживания и территория, прилегающая к организациям социального обслуживания;
* ***Объект №4*** - получатели услуг организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке.
* ***Объект №5*** - руководители организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения;
* ***Объект №6*** - сотрудники организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Соответственно предметами исследования являлись:

* ***Предмет №1*** - содержание официальных сайтов организаций социального обслуживания;
* ***Предмет №2*** - информация на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания;
* ***Предмет №3.1*** - оборудование территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, и их помещений;
* ***Предмет №3.2*** - оборудование территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
* ***Предмет №4*** - мнение получателей услуг организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке;
* ***Предмет №5*** - мнение руководителей организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, принимающих участие в независимой оценке;
* ***Предмет №6*** - мнение сотрудников организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, принимающих участие в независимой оценке.

# 1.3. Генеральная и выборочная совокупности респондентов

Генеральной совокупностью для объектов исследования Объект №1, Объект №2, Объект №3, Объект №5 и Объект №6выступали организации социального обслуживания Калининградской области.

По условиям Технического задания, объем выборочной совокупности для исследования объектов Объект №1, Объект №2,Объект №3 и Объект №5 составил54 организации социального обслуживания. Перечень организаций для мониторинга приведен в таблице 1.

Объем выборочной совокупности для Объекта №6 согласно Техническомузаданию составляет 112 человек (2-3 специалиста в каждой организации).

Генеральной совокупностью для Объекта №4 выступала общая численность получателей услуг конкретной организации социального обслуживания. По условиям Технического задания, объем выборочной совокупностидля Объекта №4 составилне менее 40% от общей численности получателей услуг в каждой организации социального обслуживания в течение 2018 года, но не более 600 респондентов в одной организации. Объем выборки (количество) анкет в 54 организациях составил 3129 анкет.В качестве респондентов выступали получатели (их законные представители) услуг организаций социального обслуживания Калининградской области.

Таблица 1

**Выборочная совокупность для объекта исследования №4**

| **№****п/п** | **Наименование организации** | **Юридический адрес** | **Общая численность получателей услуг, чел.** | **Объем выборочной совокупности, чел.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 238420, Калининградская область, г. Багратионовск, ул  Калининградская, д.55 |  |  |
| 2. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 238430, Калининградская область, Багратионовский район, п. Долгоруково, ул. Молодежная, д. 23 |  |  |
| 3. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 238051, Российская Федерация, Калининградская обл., г. Гусев, ул. Зои Космодемьянской, д.21 |  |  |
| 4. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 238326, РФ, Калининградская область, Зеленоградский район, г. Зеленоградск, ул. Октябрьская, д.7 |  |  |
| 5. | Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 236023, Калининградская область, город Калининград, ул. Комсомольская, 89-91, 91 а, б, в |  |  |
| 6. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 236023, Калининградская область, город Калининград, ул. Камская, д. 2-2а |  |  |
| 7. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д.3 |  |  |
| 8. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 236006, Калининградская область, г. Калининград, ул. Красноярская, дом 5 |  |  |
| 9. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 236008, г.Калининград, ул.Тургенева, д.53 |  |  |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | Отделение №1 - Дом ночного пребывания: г. Калининград, ул. 2-я Алтайская, д.1.Отделение №2 - Социальная гостиница: г. Калининград, ул. Ялтинская, д. 67.Отделение №3 - Отделение социальной адаптации для лиц без определённого места жительства: г. Советск, ул. Луначарского, д.22 «А» |  |  |
| 11. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 236022 г. Калининград, ул. Коммунальная, д. 6 (отделения по области) |  |  |
| 12. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 238743, Калининградская обл., Краснознаменский р-н, пос. Добровольск, ул. Советская, д. 6 |  |  |
| 13. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 238460, Калининградская область, Багратионовский район, город Ладушкин, улица Победы, д.3 |  |  |
| 14. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 238710, РФ, Калининградская область, г. Неман, ул. Победы, д.4в |  |  |
| 15. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 238123, Калининградская область, Озёрский р-н, пос. Рязанское, ул. Центральная, д. 10 |  |  |
| 16. | Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 238590, Калининградская область, г. Пионерский, ул. Советская, д. 23 «А». |  |  |
| 17. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 238590, РФ, Калининградская область, г. Пионерский, ул. Гагарина, д.14 |  |  |
| 18. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 238630, Калининградская область, г. Полесск, ул. Театральная, д. 21 |  |  |
| 19. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 238641,Калининградская область, Полесский район, пос. Февральское, ул. Советская 4«А»  |  |  |
| 20. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 238414, Калининградская область, Правдинский район, пос. Крылово, ул. Центральная, д.63 |  |  |
| 21. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 238400, Калининградская область, г. Правдинск, ул. Кутузова, 13 |  |  |
| 22. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 238561, Калининградская область, г. Светлогорск, п. Отрадное, ул. Фрунзе, д. 6 |  |  |
| 23. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 238620, Калининградская область, Славский район, пос. Большаково, ул. Черняховского, д. 2 |  |  |
| 24. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 238604, Калининградская обл., Славский р-н, пос. Громово, ул. Зеленая, д.76 |  |  |
| 25. | Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 238750, Калининградская область, город Советск, ул. Кировоградская, д. 6 |  |  |
| 26. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 238751, Калининградская область, город Советск, ул. Чапаева, д. 20 |  |  |
| 27. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 238750, Калининградская область, г. Советск, ул. Кутузова, д.6а |  |  |
| 28. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 238755, Калининградская область, г. Советск, ул. Тургенева, д.3 |  |  |
| 29. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 238177, Калининградская область, Черняховский район, посёлок Междуречье, ул. Театральная, д. 2 |  |  |
| 30. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 238150, Калининградская область г. Черняховск, ул. Калининградская, д. 9 |  |  |
| 31. | Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 238042, РФ, Калининградская область, Гусевский район, пос. Фурманово, ул. Центральная, дом 31 |  |  |
| 32. | Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 36008, Российская Федерация, город Калининград, улица Гагарина, дом 237e-mail: jeniakgn@mail.ru |  |  |
| 33. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 238730,Калининградская область,г. Краснознаменск,ул. Советская.д. 26;место предоставления услуг: по Краснознаменскому округуe-mail: ano.blago@bk.ru |  |  |
| 34. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 238710, Калининградская область,г. Неман,ул. Красноармейская д. 13e-mail: nemanano@list.ru |  |  |
| 35. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 238520,Калининградская областьБалтийский район,г. Балтийск,ул. В. Егорова,д. 1, кабинет № 9e-mail: ano.garmonia@mail.ru |  |  |
| 36. | Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 238300,Калининградская область,г. Гурьевск, ул. Ленина, д. 5.e-mail: gсso9891 |  |  |
| 37. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 238750, Калининградская область, г. Советск, ул. Ленина, д. 16e-mail: skuridina-tatyana87@ mail.ru |  |  |
| 38. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 238340,Калининградская область,г. Светлый,ул. Молодежная,д. 12;Email: cson-dobryeruki@mail.ru |  |  |
| 39. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 238420, Калининградская область,г. Багратионовск,ул. Калиниградская, д.13, каб.14.e-mail: mukcsonbagrat@mail.ru |  |  |
| 40. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 238042, Калининградская область,Гусевский район, пос. Фурманово,ул. Центральная,д. 31e-mail: gusevzabota2018@mail.ru |  |  |
| 41. | Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи» | 236010,г. Калининград,ул.Ольштынская,д.6Адрес электронной почты : e-mail: ruka.pomoshi2018@mail.ru |  |  |
| 42. | Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 236006г. Калининград,ул. Зарайская, д.19, e-mail: redcross@kaliningrad.ru |  |  |
| 43. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 238120, Калининградская область, г. Озерск,пл. Победы, д. 5;e-mail: anolada@mail.ru |  |  |
| 44. | Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 238210, Калининградская область,г. Гвардейск,ул. Ленина, д. 3e-mail: gvardeysk.miloserdie@mail.ru |  |  |
| 45. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 238530, Калининградская область,г. Зеленоградск,пр. Курортный,д. 20,e-mail: zelenogkcson@mail.ru |  |  |
| 46. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 238151, Калининградская область,г. Черняховск,ул. Дачная, д. 7e-mail:kcson39@mail.ru |  |  |
| 47. | Автономная некомерческаяоргаизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 238560, Калининградская область,г. Светлогорск,ул. Пригородная,д. 38e-mail: otrada-rcon@mail.ru |  |  |
| 48. | Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 238630, Калининградская область,г. Полесск,ул. Калининградская, д.8e-mail: polessk\_zso@mail.ru |  |  |
| 49. | Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 236023, Калининградская область,г. Калининград,ул. Комсомольская д. 89,91,e-mail: sob\_@mail.ru |  |  |
| 50. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 238010, Калининградская область, г. Нестеров ул. Черняховского д.14,e-mail:nesterovparus2018@mail.ru |  |  |
| 51. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 238500, Калининградская область, г. Славск, ул. Советская, д. 85,e-mail: ouchastie@mail.ru |  |  |
| 52. | Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 238400, Калининградская область,г. Правдинск,ул. Кутузова, д. 17, е-mail:kcson.pravdinsk@bk.ru |  |  |
| 53. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 238460, Калининградская область, Багратионовский район, г. Ладушкин, ул. Победы, 18,e-mail: svietlana.tolochko@mail.ru |  |  |
| 54. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | Калининградская область, г. Пионерский, ул. Рензаева, д. 32 |  |  |
|  | **Всего:** |  |  |

# 1.4. Методы исследования

Методика исследования подразумевала одновременное применение следующих методов сбора информации:

* дистанционный - анализ содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет;
* очный – полевое исследование, которое проводилось непосредственно в организации и включало:
* сбор информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, обеспечении в организации социального обслуживания комфортных условий оказания услуг посредством заполнения матриц соответствия (присутствуют в бланках соответствующей анкеты) в процессе визуального обследования помещений организаций социального обслуживания и прилегающей к организациям территории во время проведения полевого исследования,
* анкетирование, очное интервьюирование и (или) телефонный опрос получателей услуг организаций социального обслуживания с использованием разработанных анкетс выездом в организацию.

По результатам полученных в процессе интервьюирования данных проводилась выборочная проверка работы интервьюеров на предмет отсутствия пропусков в ответах.

Заполненные респондентами данные анкет обрабатывались в программном обеспечении SPSS и MSExcel, в формате которых представлен массив исходных данных.

По результатам сбора и обработки данных были рассчитаны интегральные показатели организаций социального обслуживания на основании приказа Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в соответствии с порядком, утвержденным Приказом Минтруда России от 31.05.2019 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (1)

где:

Sn– показательоценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

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

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в Таблице 2.

По значению интегрального показателя определялся рейтинг организаций социального обслуживания Калининградской области.

Таблица 2

Перечень показателей для мониторинга организаций социального обслуживания и методика сбора информации для определения их числовых значений

| **N** **п/п** | **Показатели** | **Ед.** **изм-я** | **Расчет показателя** | **Значение показателя в баллах** | **Методика сбора информации** | **Объект исследования** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***1. Показатели, характеризующие критерий оценки качества******«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»*** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | баллы | гдеИстенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами. | 0 - 100 | Дистанционный метод / Очный метод (визуальное обследование) | Объекты исследования №1 и №2 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | баллы | Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социального обслуживания. | 0 - 100 | Дистанционный метод | Объект исследования №1 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельностиорганизации социального обслуживания | баллы | Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещенииорганизации социального обслуживания;Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| ***2. Показатели, характеризующие критерий оценки качества*** ***«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*** |
| 2.1 | Обеспечение в организации социального обслуживаниякомфортных условий предоставления услуг | баллы | Ткомф– количество баллов за наличие в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. | 0 - 100 | Очный метод (визуальное обследование) | Объект исследования №3 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | баллы | Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания | баллы | Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| ***3. Показатели, характеризующие критерий оценки качества*** ***«Доступность услуг для инвалидов»*** |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | баллы | Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступностиорганизации социального обслуживания для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);Соргдост – количество условий доступностиорганизации социального обслуживания для инвалидов. |  | Очный метод (визуальное обследование) | Объект исследования №3 |
| 3.2 | Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | баллы | Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 0 - 100 | Очный метод (визуальное обследование) | Объект исследования №3 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | баллы | Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| ***4. Показатели, характеризующие критерий оценки качества*** ***«Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»*** |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | баллы | Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания | баллы | Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия | баллы | Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работниковорганизации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| ***5. Показатели, характеризующие критерий оценки качества*** ***«Удовлетворенность условиями оказания услуг»*** |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендоватьорганизацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | баллы | Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания);Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания) | баллы | Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания);Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания | баллы | Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | 0 - 100 | Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос) | Объект исследования №4 |

# 1.5. Инструментарий исследования

## 1.5.1. Глоссарий терминов и базовых понятий

Базовыми теоретическими понятиями настоящего исследования являются:

1. социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;
2. социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;
3. получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;
4. организации социального обслуживания - организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание, стационарное социальное обслуживание.
5. генеральная совокупность - совокупность всех объектов (единиц), относительно которых необходимосделать выводы при изучении конкретной проблемы;
6. выборка (выборочная совокупность) - множество случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), с помощью определённой процедуры выбранных из генеральной совокупности для участия в исследовании;
7. объем выборки - число случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), включённых в выборочную совокупность;
8. интервьюер – лицо, ведущее социологический опрос;
9. респондент - лицо, обследуемое с помощью социологического опроса.

## 1.5.2 Анкеты (формы для регистрации первичной информации)

### *1.5.2.1 Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания*

**Уважаемый участник опроса!**

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

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.*

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

Субъект Российской Федерации

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Полное наименование организации социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Месяц, год текущий

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да

2. Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились** (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)**?** [[1]](#footnote-1)

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 9)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию** (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностикуи прочие работники)**?**

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 13)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)**?**

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

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

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(укажите сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

### *1.5.2.2 Анкета для руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения*

Субъект Российской Федерации

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Полное наименование организации социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Месяц, год текущий

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Укажите Вашу должность

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Укажите стаж работы в данной должности

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

**1. Как в целом Вы оцениваете качество условий Вашего учреждения по оказанию услуг гражданам Калининградской области?**

1. Отлично

2. Хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Очень плохо

**2. Если в предыдущем вопросе указаны варианты ответа 3, 4 или 5, то укажите причины, почему Вы так считаете?**

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

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

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

**3. Что, по Вашему мнению, необходимо сделать для повышения качества условий по оказанию услуг гражданам Калининградской области в Вашей организации социального обслуживания?**

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

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

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

**4. Оцените, пожалуйста, работу Вашего учреждения по следующим аспектам работы Вашего учреждения:**

|  | **Критерий** | **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Плохо** | **Очень плохо** | **Затрудняюсь ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социальногообслуживания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. | Наличие информации о деятельности организации социальногообслуживания на информационных стендах и официальном сайте организации (учреждения) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам ворганизации социального обслуживания для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам ворганизации социального обслуживания для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. | Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-,аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами,осуществляющими предоставление социальных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. | Время ожидания предоставления социальной услуги (наличие свободных мест) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. | Уровень благоустройства и содержания помещения организации социальногообслуживания и территории, на которой она расположена | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. | Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организациисоциального обслуживания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. | Компетентность работников организации социального обслуживания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. | Жилые помещения учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. | Оборудование для предоставления социальных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. | Питание | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. | Мебель, мягкий инвентарь | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. | Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. | Обеспечение сохранности личных вещей | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. | Содержание санитарно-технического оборудования | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. | Обеспечение конфиденциальности предоставления социальных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. | Качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер(оздоровительных, досуговых) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

**5. Какие из следующих показателей, на ваш взгляд, являются сильными сторонами Вашего учреждения, а какие, наоборот, слабыми сторонами?**

| **Критерий** | **1.Сильные стороны** | **2.Слабые стороны** |
| --- | --- | --- |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) | 1 | 1 |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (свободных мест в учреждении) | 2 | 2 |
| Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | 3 | 3 |
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) | 4 | 4 |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность граждан условиями оказания услуг | 5 | 5 |

### *1.5.2.3 Анкета для сбора информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, обеспечении в организации социального обслуживания комфортных условий оказания услуг методом визуального обследования*

1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:

| **№** | **Критерий** | **Наличие****(+/-)** |
| --- | --- | --- |
| 1) | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |
| 2) | Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) |  |
| 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 (учреждения) и пр.). |  |

2. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, и её помещений с учётом доступности для инвалидов

| **№** | **Критерий** | **Наличие****(+/-)** |
| --- | --- | --- |
| 1) | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |
| 2) | Оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами |  |
| 3) | Наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов |  |
| 4) | Наличие сменных кресел-колясок |  |
| 5) | Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |  |

3. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

| **№** | **Критерий** | **Наличие****(+/-)** |
| --- | --- | --- |
| 1) | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |
| 2) | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| 3) | Наличие возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания |  |
| 4) | Наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам на дому |  |
| 5) | Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
| 6) | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |  |

4. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания

| **№** | **Критерий** | **Наличие****(+/-)** |
| --- | --- | --- |
| 1) | о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты |  |
| 2) | о структуре и об органах управления организации социального обслуживания |  |
| 3) | о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги |  |
| 4) | 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 |  |
| 5) | о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) |  |
| 6) | о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |
| 7) | о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре |  |
| 8) | о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |  |
| 9) | о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти |  |
| 10) | о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (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») |  |
| 11) | о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации |  |
| 12) | о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |  |
| 13) | об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |

### *1.5.2.4 Анкета для анализа содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционным методом*

Субъект Российской Федерации

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Полное наименование организации социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Адрес сайта

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

Месяц, год текущий

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступном информационном ресурсе, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

| **№** | **Критерий** | **Наличие****(+/-)** |
| --- | --- | --- |
| 1) о поставщике социальных услуг: |
| *1.1)* | *о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации* |  |
| *1.2)* | *об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты* |  |
| *1.3)* | *о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда* |  |
| *1.4)* | *о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед* |  |
| *1.5)* | *о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты* |  |
| *1.6)* | *о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты* |  |
| *1.7)* | *о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания* |  |
| *1.8)* | *о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")* |  |
| *1.9)* | *о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)* |  |
| *1.10)* | *о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги* |  |
| *1.11)* | *о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно* |  |
| *1.12)* | *о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц* |  |
| *1.13)* | *о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц* |  |
| *1.14)* | *об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц* |  |
| *1.15)* | *о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)* |  |
| *1.16)* | *о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)* |  |
| *1.17)* | *о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)* |  |
| *1.18)* | *о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний* |  |
| *1.19)* | *об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации* |  |
| 2) | Информацию о проведении независимой оценки качества оказания организацией социальных услуг |  |
| 3) | предоставляется наглядная информация о структуре сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты органа субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление функций, установленных Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257), и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в сети "Интернет |  |
| 4) | Предоставляется наглядная информация о структуре сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты органа субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление функций, установленных Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257), и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в сети "Интернет |  |
| 5) | При размещении информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных |  |

2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

| **№** | **Критерий** | **Наличие****(+/-)** | **Функцио****Нирование по результатам проверки****(+/-)**  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) наличие электронных сервисов: |  |
| *1.1)* | *абонентского номера телефона;* |  |  |
| *1.2)* | *адреса электронной почты;* |  |  |
| *1.3)* | *электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы,**предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);* |  |  |
| *1.4)* | *- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;* |  |  |
| 2) | обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |  |

# Результаты ОЦЕНКИкачества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

## 2.1 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"

Открытость и доступность информации организации социальной сферы складывается из трех показателей «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации», «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»и «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельностиорганизации социального обслуживания».

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» большинство учреждений получило максимальный балл удовлетворенности (100), кроме, Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» и Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» (по 97,4), Государственное бюджетное стационарное учреждениесоциального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» (по 94,7), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо»,Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» (по 92,1), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» иАвтономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» (по 86,8), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»,Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" иАвтономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" (по 84,2), Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» (81,6), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» (71,1), Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» (60,5). Самое минимальное количество баллов набрали Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» (39,5) и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь» (50,0).

По показателю «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» также преобладающее большинство учреждений получило максимальный балл удовлетворенности (100), кроме Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора», Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» (по 90,0). Нулевое количество баллов у Калининградского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» и Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь».

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельностиорганизации социального обслуживания» максимальный балл удовлетворенности получило преобладающее большинство учреждений, кроме Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (по 99,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградскойобласти «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» (97,9), Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» (95,8), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (94,7), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (94,6), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» (91,1), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»иГосударственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» (по 90,0). Самое минимальное количество баллов набрали Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» (80,0) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (87,2).

Таким образом, максимальный общий балл (100) по показателю «Открытость и доступность информации организации социальной сферы» получили Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток», Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава», Государственное бюджетное стационарное учреждениесоциального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр», Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попеченияродителей, «Берег надежды», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат»,Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей иподростков с ограниченными возможностями «Жемчужина», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония», Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания», Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада», Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус». На позициях аутсайдеров Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь» (55,0) и Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» (58,2).

Таблица 3

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

|   | Соответствие информации о деятельности организации |  Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации  | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100.0 | 100.0 | 97.9 | 99.1 |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100.0 | 100.0 | 90.0 | 96.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100.0 | 100.0 | 87.2 | 94.9 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 84.2 | 90.0 | 100.0 | 92.3 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 90.0 | 99.3 | 96.7 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 94.7 | 90.0 | 100.0 | 95.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100.0 | 90.0 | 100.0 | 97.0 |
| Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 100.0 | 100.0 | 94.6 | 97.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 100.0 | 90.0 | 94.7 | 94.9 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 90.0 | 96.0 |
| Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 100.0 | 99.3 | 99.7 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 80.0 | 92.0 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 81.6 | 100.0 | 100.0 | 94.5 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 92.1 | 100.0 | 100.0 | 97.6 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 86.8 | 90.0 | 100.0 | 93.1 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 94.7 | 100.0 | 100.0 | 98.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 92.1 | 90.0 | 100.0 | 94.6 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 39.5 | 100.0 | 100.0 | 81.8 |
| Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 60.5 | 0.0 | 100.0 | 58.2 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 92.1 | 90.0 | 100.0 | 94.6 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 97.4 | 100.0 | 100.0 | 99.2 |
| Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 86.8 | 100.0 | 100.0 | 96.1 |
| Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 97.4 | 100.0 | 95.8 | 97.5 |
| Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 84.2 | 90.0 | 100.0 | 92.3 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 71.1 | 100.0 | 91.1 | 87.7 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 94.7 | 100.0 | 100.0 | 98.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 94.7 | 90.0 | 100.0 | 95.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 55.0 |

## 2.2 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг"

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, складывается из трех оценочных показателей: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг», «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы».

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»все учреждения получили максимальный балл удовлетворенности (100).

Максимальная удовлетворенность по показателю «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» была зафиксирована у преобладающего большинства учреждений, кроме Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» (по 90,0), Государственное бюджетноеучреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (95,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (96,5), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (99,4), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелыхи инвалидов «Сосновая усадьба» (95,9), Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» (97,5), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (96,7), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» (98,3) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» (95,3). Самое минимальное количество баллов набрали Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (67,9) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (86,7).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» максимальный балл (100) получили большинство учреждений, кромеГосударственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» (99,6), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» (99,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростковс ограниченными возможностями «Жемчужина» (98,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» (98,8), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (98,2), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» (97,7) Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернатдля престарелых и инвалидов» (97,3), Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» (96,8), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» (96,7), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (96,1), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» (91,4), Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» (87,9) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» (86,7). Самое минимальное количество баллов удовлетворенности набрали Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (67,9), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (80,0) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (81,8).

Таким образом, максимальный общий балл по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» получили преобладающее большинство учреждений, кроме, Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» (97,4), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» (99,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживанияКалининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (90,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» (95,6), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (92,7), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лицбез определенного места жительства и занятий» (98,6), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (99,2), Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» (99,0), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» (98,0), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» (96,0), Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» (99,0), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,9), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» (99,9), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» (98,8), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» (97,4) и Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» (96,4). Самое минимальное количество баллов набралоГосударственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (77,5).

Таблица 4

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

|   | Обеспечение в организации социального обслуживаниякомфортных условий предоставления услуг | Время ожидания | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 100.0 | 100.0 | 91.4 | 97.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100.0 | 100.0 | 96.7 | 99.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 100.0 | 90.0 | 80.0 | 90.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100.0 | 90.0 | 98.8 | 95.6 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100.0 | 95.3 | 81.8 | 92.7 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100.0 | 96.5 | 100.0 | 98.6 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 99.4 | 98.2 | 99.2 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100.0 | 100.0 | 96.8 | 99.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 100.0 | 95.9 | 99.0 | 98.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 100.0 | 86.7 | 96.1 | 93.5 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 100.0 | 67.9 | 67.9 | 77.5 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 86.7 | 96.0 |
| Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100.0 | 97.5 | 100.0 | 99.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 96.7 | 97.3 | 97.9 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 99.6 | 99.9 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100.0 | 98.3 | 98.3 | 98.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 100.0 | 95.3 | 97.7 | 97.4 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 100.0 | 100.0 | 87.9 | 96.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 2.3 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов"

Оценка доступности услуг для инвалидов складывается из оценок по трем показателям:«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» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Максимальный балл удовлетворенности (100) по показателю «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» получилобольшинство учреждений. Исключение составили Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие», Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи», Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест», Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социальногообслуживания населения «Парус» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь» (по 80,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Росток», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых иинвалидов «Сосновая усадьба», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония», Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» (по 60,0), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» (по 40,0), Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» (20,0). Нулевое количество баллов удовлетворенности уАвтономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды».

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» максимальный балл удовлетворенности (100) у Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом», Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь дляветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградскойобласти «Центр социальной помощи семье и детям», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина», Государственное бюджетноестационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» и Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи». Нулевое количество баллов получили Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота».

Максимальная удовлетворенность по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была выявлена у преобладающего большинства учреждений, кроме: Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» (98,8), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» (98,3), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (96,1), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» (96,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживанияКалининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» (93,8), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (93,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (92,1), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (85,7) иГосударственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (83,3). Самое минимальное количество баллов удовлетворенности набрала Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» (63,2).

Таким образом, лидирующие позиции по максимальным баллам удовлетворенности (100) в общем итоге занялиГосударственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий», Государственное бюджетное стационарноеучреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат». Аутсайдерами оказались Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» (30,0), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» (54,9) и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» (58,8).

Таблица 5

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов "**

|   | Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Доступность услуг для инвалидов |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 80.0 | 60.0 | 100.0 | 78.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 60.0 | 100.0 | 100.0 | 88.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100.0 | 100.0 | 93.8 | 98.1 |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 80.0 | 80.0 | 83.3 | 81.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 60.0 | 100.0 | 100.0 | 88.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100.0 | 40.0 | 93.3 | 74.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 100.0 | 92.1 | 97.6 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 80.0 | 40.0 | 100.0 | 70.0 |
| Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 20.0 | 60.0 | 100.0 | 60.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 60.0 | 40.0 | 100.0 | 80.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 100.0 | 60.0 | 96.1 | 82.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 80.0 | 40.0 | 85.7 | 65.7 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 0.0 | 80.0 | 100.0 | 62.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100.0 | 100.0 | 96.0 | 98.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 80.0 | 0.0 | 100.0 | 70.0 |
| Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 100.0 | 80.0 | 98.8 | 91.6 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100.0 | 100.0 | 98.3 | 99.5 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 80.0 | 60.0 | 100.0 | 78.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 80.0 | 60.0 | 100.0 | 78.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 60.0 | 40.0 | 100.0 | 64.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 40.0 | 60.0 | 100.0 | 66.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 40.0 | 60.0 | 63.2 | 54.9 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 30.0 |
| Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 80.0 | 100.0 | 100.0 | 94.0 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 80.0 | 40.0 | 100.0 | 70.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 84.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 60.0 | 80.0 | 100.0 | 80.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 80.0 | 60.0 | 100.0 | 78.0 |
| Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 80.0 | 80.0 | 100.0 | 86.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 100.0 | 80.0 | 100.0 | 92.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 60.0 | 60.0 | 100.0 | 72.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 40.0 | 40.0 | 100.0 | 58.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | 80.0 | 80.0 | 100.0 | 86.0 |

## 2.4 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы"

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» складывается из оценок трех показателей: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Исследование показало, что самый максимальный балл удовлетворенности (100) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» получило преобладающее большинство учреждений социального обслуживания. Незначительно отстаютГосударственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (99,2), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» (98,3), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» (97,9), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (97,7), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» (96,7), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» (94,7), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (94,5) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (80,0). Самое минимальное количество баллов у Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (67,9).

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» также преобладающее число учреждений социального обслуживания получило самый максимальный балл удовлетворенности (100). Исключение составили Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (99,8), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (98,4), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» (98,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительстваи занятий» (98,2), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (97,7), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,3), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» (96,7), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» (96,3), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» (86,0) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (83,3). Самое минимальное количество баллов получилоГосударственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (71,4).

Самый максимальный балл удовлетворенности по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» получило преобладающее большинство исследуемых учреждений, кроме Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (99,2), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» (98,3), Государственное бюджетное учреждениесоциального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (96,7), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (94,6), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» (92,9), Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» (90,9), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (87,9) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (78,9). Самое минимальное количество баллов набрала Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» (50,0).

Таким образом, итоговый рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», получив самый максимальный балл удовлетворенности, возглавляют, набрав максимально возможное количество баллов (100), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградскойобласти «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом», Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда», Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградскойобласти «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилированиев дом-интернат для престарелых и инвалидов), Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония», Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки», Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота», Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи», Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада», Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надеждаи опора», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада», Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения", Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь».На последних местах в данном рейтинге оказались Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (71,5) и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» (88,5).

Таблица 6

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы "**

|   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия | Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 98.3 | 98.3 | 98.3 | 98.3 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 80.0 | 83.3 | 96.7 | 84.7 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 97.7 | 97.7 | 87.9 | 95.8 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100.0 | 98.2 | 100.0 | 99.3 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 99.2 | 99.8 | 99.2 | 99.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 94.5 | 98.4 | 94.6 | 96.1 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 67.9 | 71.4 | 78.9 | 71.5 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100.0 | 100.0 | 92.9 | 98.6 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 96.7 | 96.7 | 100.0 | 97.3 |
| Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 97.3 | 100.0 | 98.9 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 100.0 | 86.0 | 100.0 | 94.4 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 97.9 | 100.0 | 100.0 | 99.2 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 90.9 | 98.2 |
| Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 94.7 | 100.0 | 100.0 | 97.9 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 100.0 | 96.3 | 50.0 | 88.5 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 2.5 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Показатель удовлетворенности условиями оказания услуг складывается из оценок показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».

По критерию «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» самые максимальные баллы получило преобладающее большинство учреждений. Исключение составили Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (98,0), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,3) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (95,5), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (95,3), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» (95,2), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (93,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (90,0) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» (88,4). Самое минимальное количество баллов у Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (60,7).

Самая максимальная удовлетворенность (100) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» была зафиксирована у преобладающего большинства учреждений, кроме Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» (по 98,4), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (97,7), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» и Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» (по 97,5), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лицбез определенного места жительства и занятий» (96,5), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» (95,0), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» (94,8), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (93,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (93,2) и Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» (83,3). Самое минимальное количество баллов набрало Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (57,1).

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»самую максимальную оценку удовлетворенности также получили преобладающее большинство учреждений. Не дотягивают до максимального балла Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» (98,8), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» (98,4), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимсябез попечения родителей, «Колосок» (по 98,3), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (97,7), Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» (97,5), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,3), Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» (90,7). Самое минимальное количество баллов получили Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (60,7) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (66,7).

Таким образом, в итоговом рейтинге по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый максимальный балл (100) получили Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом», Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградскойобласти «Геронтопсихиатрический центр», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда», Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды», Государственноебюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов), Социально ориентированная автономнаянекоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония», Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки», Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота», Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи», Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада», Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надеждаи опора», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада», Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания», Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения", Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие», Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь».Минимальные оценки удовлетворенности уГосударственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (60,0) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (79,0).

Таблица 7

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг "**

|   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендоватьорганизацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 100.0 | 94.8 | 98.3 | 98.1 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 90.0 | 93.3 | 66.7 | 79.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100.0 | 97.5 | 100.0 | 99.5 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 95.5 | 93.2 | 97.7 | 96.1 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 93.0 | 96.5 | 100.0 | 97.2 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 98.0 | 98.4 | 98.8 | 98.5 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 100.0 | 100.0 | 90.7 | 95.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 95.3 | 97.7 | 98.4 | 97.3 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 60.7 | 57.1 | 60.7 | 60.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 95.2 | 98.4 | 100.0 | 98.2 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 100.0 | 83.3 | 100.0 | 96.7 |
| Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100.0 | 97.5 | 97.5 | 98.3 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97.3 | 97.3 | 97.3 | 97.3 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100.0 | 95.0 | 98.3 | 98.2 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 88.4 | 100.0 | 100.0 | 96.5 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческаяорганизация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 2.6 Итоговые результаты независимой оценки

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается, как средневзвешенное число пяти основных критериев оценки качества.

Рейтинг организаций социального обслуживания по интегральному показателю оценки качества выглядит следующим образом: первое место занимают, набрав максимально возможное количество баллов: Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов). На втором месте по количеству баллов - Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» (99,5), на третьем - Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» (99,3).

В тройку аутсайдеров по интегральному показателю вошли: Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (73,9), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» (82,4) и Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» (84,9). Полный итоговый рейтинг оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Калининградской области представлен в таблице 8.

Таблица 8

**Итоговый рейтинг показателя оценки качества**

|   | Итоговый рейтинг |
| --- | --- |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» | 100.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) | 100.0 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 99.5 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 99.3 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 99.1 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 99.0 |
| Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи» | 98.8 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 98.5 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» | 98.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» | 98.3 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» | 98.3 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» | 98.2 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» | 98.1 |
| Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 97.9 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» | 97.6 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 97.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» | 97.3 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 97.3 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» | 97.2 |
| Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения" | 96.9 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 96.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 96.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 96.8 |
| Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания» | 96.8 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» | 96.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» | 96.1 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» | 96.0 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 95.9 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 95.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 95.6 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие» | 95.5 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» | 95.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» | 95.1 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 94,7 |
| Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания» | 94.7 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 94.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» | 93.5 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 93.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония» | 92.8 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 92.4 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» | 91.8 |
| Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 91.8 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» | 91.8 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» | 91,2 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 90.7 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» | 90.7 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 89.9 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»  | 88.2 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 86.9 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»  | 84.9 |
| Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» | 82.4 |
| Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 73.9 |

Далее рассмотрим итоговый рейтинг показателя оценки качества организаций по видамсоциального обслуживания.

Среди организаций, оказывающих услуги стационарного вида, в итоговом рейтинге лидирующие позиции занимают Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов), набрав максимально возможное количество баллов (100).

Два последних места в итоговом рейтинге занимаютГосударственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» (73,9), Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (86,9).

Таблица 9

**Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди организаций социального обслуживания стационарного вида**

|  | **Итоговый рейтинг** |
| --- | --- |
| **Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»** | 100.0 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат»** | 100.0 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»** | 100.0 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов)** | 100.0 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»** | 99.5 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»** | 99.1 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»** | 98.5 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр»** | 98.4 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат»** | 98.3 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»** | 97.4 |
| **Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»** | 97.3 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | 96.8 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»** | 96.8 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»** | 96.8 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат»** | 96.1 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»** | 95.9 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»** | 95.8 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | 95.6 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»** | 94,7 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»** | 94.4 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота»** | 93.5 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»** | 93.4 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»** | 92.4 |
| **Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам»** | 91.8 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат»** | 91,2 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»** | 86.9 |
| **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда»** | 73.9 |

Среди организаций, оказывающих услуги полустационарного вида, в итоговом рейтинге лидирующие позиции занялиГосударственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов) с максимально возможным количеством баллов удовлетворенности (100).

Самые низкие баллы получилиГосударственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» (86,9) и Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» (90,7).

Таблица 10

**Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди организаций социального обслуживания полустационарного вида**

|  | **Итоговый рейтинг** |
| --- | --- |
| **Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»** | 100.0 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов)** | 100.0 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»** | 99.5 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»** | 99.3 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»** | 99.0 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям»** | 98.3 |
| **Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»** | 97.9 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»** | 97.4 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»** | 95.8 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»** | 94.4 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»** | 92.4 |
| **Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам»** | 91.8 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»** | 90.7 |
| **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»** | 86.9 |

С рейтингом организаций, оказывающих социальные услуги на дому, складывается следующая картина:первое место занимает Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» (98,8), второе - Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» (98,2), третье - Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» (98,1). Итоговый рейтинг замыкают Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» (82,4), Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» (84,9), Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь» (88,2) и Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» (89,9).

Таблица 11

**Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди организаций социального обслуживания, оказывающих услуги на дому**

|  | **Итоговый рейтинг** |
| --- | --- |
| **Региональная автономная некоммерческая организация«Социальная служба «Рука помощи»** | 98.8 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра»** | 98.2 |
| **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки»** | 98.1 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада»** | 97.6 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора»** | 97.3 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус»** | 97.2 |
| **Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения"** | 96.9 |
| **Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания»** | 96.8 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада»** | 96.8 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие»** | 96.0 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие»** | 95.5 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие»** | 95.4 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо»** | 95.1 |
| **Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания»** | 94.7 |
| **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония»** | 92.8 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце»** | 91.8 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу»** | 91.8 |
| **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие»** | 90.7 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие»** | 89.9 |
| **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»**  | 88.2 |
| **Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»**  | 84.9 |
| **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота»** | 82.4 |

# 3.ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы организаций социального обслуживания Калининградской области позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

Таблица 12

**Недостатки по организациям социального обслуживания, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Недостатки** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»** | Отсутствие:- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 2 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 3 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| 4 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»** | Критических замечаний нет |
| 5 | **Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» |
| 6 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- сменных кресел-колясок- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 7 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- сменных кресел-колясок |
| 8 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 9 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации 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- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 10 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»** | Критических замечаний нет |
| 11 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 12 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»** | Отсутствие:- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому |
| 13 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 14 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр»** | Отсутствие:- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому |
| 15 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- сменных кресел-колясок- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 16 | **Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам»** | Отсутствие:- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 17 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»** | Отсутствие:- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 18 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота»** | Отсутствие:- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 19 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- сменных кресел-колясок- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 20 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому |
| 21 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 22 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»** | Критических замечаний нет |
| 23 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат»** | Критических замечаний нет |
| 24 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат»** | Отсутствие:- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 25 | **Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» |
| 26 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | Отсутствие:- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 27 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат»** | Отсутствие:- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому |
| 28 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»** | Критических замечаний нет |
| 29 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»** | Критических замечаний нет |
| 30 | **Государственное бюджетное учреждение социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» (идет перепрофилирование в дом-интернат для престарелых и инвалидов)** | Критических замечаний нет |
| 31 | **Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» |
| 32 | **Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты- на официальном сайте информации о структуре и органах управления организации социального обслуживания- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 33 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- сменных кресел-колясок- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 34 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие»** | Отсутствие:- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 35 | **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония»** | Отсутствие:- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 36 | **Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 37 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 38 | **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 39 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации 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- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 40 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 41 | **Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»** | Отсутствие:- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| 42 | **Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации- на официальном сайте информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты- на официальном сайте информации о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед- на официальном сайте информации о структуре и органах управления организации социального обслуживания- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)- на официальном сайте информации о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания- на официальном сайте информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации 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- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)- на официальном сайте информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы,предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- сменных кресел-колясок- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания- возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 43 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада»** | Отсутствие:- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 44 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие»** | Отсутствие:- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 45 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы,предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 46 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 47 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 48 | **Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 49 | **Автономная некоммерческая организация "Региональный центр социального обслуживания населения"** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о структуре и органах управления организации социального обслуживания- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| 50 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус»** | Отсутствие:- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 51 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания «Участие»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;- на официальном сайте информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты- на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг- на официальном сайте информации о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)- на официальном сайте информации о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания- на официальном сайте информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)- на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 52 | **Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг- на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг- оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 53 | **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие»** | Отсутствие:- на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации- на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»- обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами- административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 54 | **Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»**  | Отсутствие:- официального сайта организации- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы организаций Калининградской области, оказывающих социальные услуги, позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

В качестве предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Калининградской области, может выступать следующий комплекс мероприятий:

В части показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения исполнения приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- функционирование на официальных сайтах учреждений раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;

- реализация мероприятий по повышению показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме», путем обеспечения пожилых граждан, пенсионеров, инвалидов и маломобильных групп населения точками оперативного доступа в Интернет и на соответствующие региональный и федеральный порталы предоставления государственных услуг, проведение работы по обучению данных категорий граждан использованию электронных средств коммуникаций в целях оказания социальных услуг.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность;

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.

В части показателя «Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями;

- привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;

- продолжение проведения анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» рекомендуется обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного социально-оздоровительного учреждения Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», сменных кресел-колясок, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед, на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, на официальном сайте информации 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, на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, на официальном сайте информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» рекомендуется обеспечить наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, на официальном сайте информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Геронтопсихиатрический центр» рекомендуется обеспечить наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), сменных кресел-колясок, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Государственного автономного учреждения Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам» рекомендуется обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» рекомендуется обеспечить наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Психоневрологический интернат «Забота» рекомендуется обеспечить наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Большаковский психоневрологический интернат» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Громовский психоневрологический интернат» рекомендуется обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок.

Для Государственного бюджетного социального учреждения Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» рекомендуется обеспечить наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Советский психоневрологический интернат» рекомендуется обеспечить наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного учреждения социального обслуживание Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.

Для Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Калининградской области «Гусевский психоневрологический интернат» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Для Социально ориентированной автономной некоммерческой организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты, информации о структуре и органах управления организации социального обслуживания, информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний, информации о проведении независимой оценки качества, - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Благополучие» рекомендуется обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Гармония» рекомендуется обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Автономной некоммерческой организации «Гурьевский центр социального обслуживания» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов), информации о проведении независимой оценки качества, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации 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, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов), - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о проведении независимой оценки качества, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Региональной автономной некоммерческой организации «Социальная служба «Рука помощи» рекомендуется обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для Калининградского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации, информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты, информации о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед, информации о структуре и органах управления организации социального обслуживания, информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому), информации о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания, информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации 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, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов), - информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний, информации о проведении независимой оценки качества, электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания, возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада» рекомендуется обеспечить наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие» рекомендуется обеспечить наличие обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Надежда и опора» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации о проведении независимой оценки качества, электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.), обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о проведении независимой оценки качества, обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации, на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, на официальном сайте информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для Автономной некоммерческой организации «Полесский центр социального обслуживания» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Автономной некоммерческой организации "Региональный центр социального обслуживания населения" рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о структуре и органах управления организации социального обслуживания, информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов), информации о проведении независимой оценки качества, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Парус» рекомендуется обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания «Участие» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты, информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, информации о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому), информации о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания, информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов), информации о проведении независимой оценки качества, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для Автономной некоммерческой организации «Региональный центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие» рекомендуется обеспечить наличие на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами, административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь» рекомендуется обеспечить наличие официального сайта организации, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

1. Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждениймедико-социальной экспертизы. [↑](#footnote-ref-1)