

Государственное автономное учреждение Ростовской области  
«Областной учебно-консультационный центр «Труд»

# РЕЗУЛЬТАТЫ

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

*АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ*  
*по Ростовской области*

2024 год



*А.И. Вертекин*  
*Кемерово О.И.*  
*30.08.2024*

# Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ .....</b>	<b>7</b>
<b>АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ И КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ДАННЫХ .....</b>	<b>9</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>9</b>
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	10
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	13
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	16
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ..	20
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....	23
<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ .....</b>	<b>27</b>
<b>ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....</b>	<b>31</b>
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>33</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....</b>	<b>37</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....</b>	<b>41</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....</b>	<b>44</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....</b>	<b>48</b>

## Введение

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

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

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

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

## Цели и задачи исследования

### Цели исследования:

Проведение в Ростовской области независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2024 году.

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

### Задачи:

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

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

3. Установление диалога между учреждениями и потребителями их услуг.

N п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
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).
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>-наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</li> <li>-наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>-санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>-транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>-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.).</li> </ul>
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).
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>-наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>-наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>-наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>-наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>-дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>-наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</li> <li>-помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</li> <li>-наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

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

## План проведения работ

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

<p>3. Сбор первичной и статистической информации, анализ, подготовка отчетной документации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществить выезды в организации социального обслуживания для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями. Фотофиксация (не менее 5 фотографий с каждой организации социального обслуживания: фотография входной зоны, информационных стендов и информационных материалов. фотографии санитарных комнат/туалетов. Помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в интернете).</li> <li>2. Собрать статистические данные.</li> <li>3. Провести анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах, буклетах и брошюрах.</li> <li>5. Провести опрос получателей услуг (законных представителей, родственников) в режиме очного интервьюирования или анкетирования, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.01.2018 №675н в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения</li> <li>7. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы.</li> <li>8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации.</li> <li>9. Оформить аналитический отчет, который включает мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.</li> <li>10. Представление выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2024 году, а также предложений по типам организаций социального обслуживания.</li> </ol>
------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## **Анализ качественных и количественных данных**

По результатам социологического исследования ведется подготовка аналитического отчета включающего разделы:

- определение (описание) проблемы в соответствии с целью исследования;
- изложение цели, задач, объекта и предмета исследования;
- детальное описание использованных методов, выборки, инструментария исследования;
- социологический анализ результатов исследования в соответствии с задачами;
- выводы и рекомендации;
- статистический, графический и иллюстративный материал применительно к задачам исследования.

### **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

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

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

## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

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

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Веселовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних с. Дубовское»	100,0	100,0	100,0	100,0

10	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
12	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
13	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
17	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
18	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
19	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	100,0	100,0	100,0	100,0
20	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
21	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	100,0	100,0	100,0	100,0
22	АНО СОН «Исток» Зерноградского района	100,0	100,0	100,0	100,0
23	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	100,0	100,0	100,0	100,0
24	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	100,0	100,0	100,0	100,0
25	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	100,0	100,0	100,0	100,0
26	АНО «ЦСОН Целинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
27	АНО СОН «Радуга» г. Зверево	100,0	100,0	100,0	100,0
28	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	100,0	100,0	100,0	100,0
29	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
30	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	100,0	100,0	100,0	100,0
31	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	100,0	100,0	100,0	100,0
32	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
33	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
34	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0

35	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	98,9	99,6
36	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	98,6	100,0	99,3	99,2
37	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	98,8	100,0	100,0	99,6
38	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	97,3	100,0	100,0	99,1
39	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	97,3	100,0	100,0	99,1
40	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	97,3	100,0	100,0	99,1
41	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	97,3	100,0	100,0	99,1
42	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	97,4	100,0	100,0	99,1
43	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	97,4	100,0	100,0	99,1
44	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	97,4	100,0	100,0	99,1
45	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зерноградского района»	97,4	100,0	100,0	99,1
46	АНО «ЦСОН «Благодар» г. Каменск-Шахтинского»	97,4	100,0	100,0	99,1
47	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	97,4	100,0	100,0	99,1
48	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	100,0	100,0	96,4	98,8
49	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	97,4	100,0	98,6	98,7
50	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	94,8	100,0	100,0	98,3
51	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	94,8	100,0	100,0	98,3
52	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	94,8	100,0	100,0	98,3
53	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	94,8	100,0	100,0	98,3
54	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	94,8	100,0	100,0	98,3
55	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	94,8	100,0	95,2	96,7
56	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района»	91,0	91,0	100,0	94,0
57	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	91,0	84,0	100,0	91,7
58	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	94,8	100,0	73,7	89,5

Все организации социального обслуживания получили высокие баллы (89,5 и выше) по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания». Они обеспечили высокий уровень открытости, доступности и полноты информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

В целом разброс оценок по критерию 1 находится в диапазоне от 89,5 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 1 (100 баллов) продемонстрировали 34 организаций или 58,6%.

Минимальные показатели по данному критерию зафиксированы у следующих учреждений:

- ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района» – 94,0 балла;
- ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты» – 91,7 балла;
- ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского» – 89,5 балла.

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

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

**Таблица 2. Комфортность условий предоставления услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Показатель 2.1.</b>	<b>Показатель 2.2.</b>	<b>Показатель 2.3.</b>	<b>Итого по крит. 2</b>
1	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
12	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
13	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУСОН РО «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
17	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
18	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	100,0	100,0	100,0	100,0
19	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
20	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	100,0	100,0	100,0	100,0
21	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	100,0	100,0	100,0	100,0
22	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
23	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зевинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0

24	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних зерноградского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
25	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
26	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
27	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
28	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
29	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
30	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
31	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
32	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
33	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
34	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокопского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
35	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
36	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
37	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
38	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
39	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
40	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	100,0	100,0	100,0	100,0
41	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	100,0	100,0	100,0	100,0
42	АНО СОН «Исток» зерноградского района	100,0	100,0	100,0	100,0
43	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	100,0	100,0	100,0	100,0
44	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	100,0	100,0	100,0	100,0
45	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	100,0	100,0	100,0	100,0
46	АНО «ЦСОН Целинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
47	АНО СОН «Радуга» г. Зверево	100,0	100,0	100,0	100,0
48	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	100,0	100,0	100,0	100,0

49	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
50	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	100,0	100,0	100,0	100,0
51	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	100,0	100,0	99,4	99,8
52	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	100,0	100,0	97,3	99,1
53	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	100,0	94,7	100,0	98,2
54	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Веселовского района»	100,0	100,0	93,3	97,8
55	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	80,0	100,0	100,0	93,3
56	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	80,0	100,0	100,0	93,3
57	АНО «ЦСОН «Благодар» г. Каменск-Шахтинского»	80,0	100,0	100,0	93,3
58	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	80,0	100,0	100,0	93,3

Более 86% организаций социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». С точки зрения получателей услуг, в представленных организациях созданы не все условия для комфортного пребывания и получения услуг.

Максимальные баллы по критерию 2 (100 баллов) продемонстрировало 50 организаций, 3 организации готовы комфортно обслужить получателей услуг с показателями от 97 до 99 баллов.

Минимальные показатели по данному критерию зафиксированы у следующих учреждений:

- АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района – 93,3 балла;
- АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района – 93,3 балла;
- АНО «ЦСОН «Благодар» г. Каменск-Шахтинского» – 93,3 балла;;
- АНО СОН Мартыновского района «Добро» с показателем – 93,3 балла.



### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Таблица 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0

5	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
12	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	100,0	100,0	100,0	100,0
13	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
17	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	100,0	100,0	100,0	100,0
18	АНО «ЦСОН Целинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
19	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	100,0	100,0	100,0	100,0
20	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
21	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	100,0	100,0	100,0	100,0
22	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
23	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
24	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	100,0	100,0	100,0	100,0
25	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
26	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	100,0	100,0	97,6	99,2
27	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	80,0	100,0	100,0	94,0

28	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	75,0	100,0	100,0	91,7
29	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	75,0	100,0	100,0	91,7
30	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	75,0	100,0	100,0	91,7
31	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	75,0	100,0	100,0	91,7
32	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	75,0	100,0	100,0	91,7
33	ГБУСОН РО «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	75,0	100,0	100,0	91,7
34	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	75,0	100,0	100,0	91,7
35	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зерноградского района»	75,0	100,0	100,0	91,7
36	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	75,0	100,0	100,0	91,7
37	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	75,0	100,0	100,0	91,7
38	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокского района»	75,0	100,0	100,0	91,7
39	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	75,0	100,0	100,0	91,7
40	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	75,0	100,0	100,0	91,7
41	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	75,0	100,0	100,0	91,7
42	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	75,0	80,0	100,0	85,0
43	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	75,0	80,0	100,0	85,0
44	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	75,0	80,0	100,0	85,0
45	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	75,0	80,0	100,0	85,0
46	АНО СОН «Исток» Зерноградского района	77,7	80,0	100,0	85,9
47	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	75,0	80,0	100,0	85,0
48	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Веселовского района»	50,0	100,0	100,0	83,3
49	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	50,0	100,0	100,0	83,3
50	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	50,0	100,0	100,0	83,3

51	АНО СОН «Радуга» г. Звереве	50,0	100,0	100,0	83,3
52	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	50,0	80,0	100,0	76,7
53	АНО «ЦСОН «Благодар» г. Каменск-Шахтинского»	50,0	80,0	100,0	76,7
54	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	25,0	100,0	100,0	75,0
55	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	25,0	100,0	100,0	75,0
56	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	25,0	80,0	100,0	68,3
57	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	25,0	80,0	100,0	68,3
58	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	25,0	60,0	100,0	61,7

Согласно результатам исследования на 100 баллов удовлетворяют требованиям критерия «Доступность услуг для инвалидов» 24 учреждения или 41,4%, 20 учреждений или 34,5% имеют показатель выше 90 баллов.

Минимальный показатель в 61,7 балла показала 1 организация:

➤ АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района.

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

**Таблица 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Показатель 4.1.</b>	<b>Показатель 4.2.</b>	<b>Показатель 4.3</b>	<b>Итого по крит. 4</b>
1	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
12	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
13	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
17	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
18	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	100,0	100,0	100,0	100,0
19	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Веселовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
20	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	100,0	100,0	100,0	100,0
21	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	100,0	100,0	100,0	100,0
22	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
23	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
24	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зерноградского района»	100,0	100,0	100,0	100,0

25	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
26	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
27	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
28	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
29	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
30	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
31	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
32	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
33	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
34	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокопского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
35	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
36	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
37	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
38	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
39	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	100,0	100,0	100,0	100,0
40	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
41	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	100,0	100,0	100,0	100,0
42	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	100,0	100,0	100,0	100,0
43	АНО «ЦСОН «Благодар» г.Каменск-Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
44	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	100,0	100,0	100,0	100,0
45	АНО СОН «Исток» Зерноградского района	100,0	100,0	100,0	100,0
46	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	100,0	100,0	100,0	100,0
47	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	100,0	100,0	100,0	100,0
48	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	100,0	100,0	100,0	100,0
49	АНО «ЦСОН Целинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0

50	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	100,0	100,0	100,0	100,0
51	АНО СОН «Радуга» г. Звереве	100,0	100,0	100,0	100,0
52	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	100,0	100,0	100,0	100,0
53	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	100,0	100,0	100,0	100,0
54	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	100,0	97,3	100,0	99,1
55	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	98,5	98,5	99,5	98,8
56	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	100,0	92,6	100,0	97,5
57	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	100,0	100,0	91,6	97,2
58	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	94,7	94,7	94,7	94,7

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

Максимальное значение в 100 баллов у 53 учреждений или у 91,4% от общего числа.

Минимальные баллы продемонстрировало учреждение ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского» (94,7 балла).

### **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

**Таблица 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Показатель 5.1.</b>	<b>Показатель 5.2.</b>	<b>Показатель 5.3</b>	<b>Итого по крит. 5</b>
1	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
12	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
13	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
17	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	100,0	100,0	100,0	100,0
18	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	100,0	100,0	100,0	100,0
19	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	100,0	100,0	100,0	100,0
20	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
21	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
22	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зерноградского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
23	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
24	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0



25	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
26	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
27	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
28	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
29	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
30	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
31	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
32	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
33	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
34	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
35	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
36	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	100,0	100,0	100,0	100,0
37	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	100,0	100,0	100,0	100,0
38	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0
39	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	100,0	100,0	100,0	100,0
40	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	100,0	100,0	100,0	100,0
41	АНО «ЦСОН «Благодар» г. Каменск-Шахтинского»	100,0	100,0	100,0	100,0
42	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	100,0	100,0	100,0	100,0
43	АНО СОН «Исток» Зерноградского района	100,0	100,0	100,0	100,0
44	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	100,0	100,0	100,0	100,0
45	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	100,0	100,0	100,0	100,0
46	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	100,0	100,0	100,0	100,0
47	АНО «ЦСОН Целинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
48	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	100,0	100,0	100,0	100,0
49	АНО СОН «Радуга» г. Звереве	100,0	100,0	100,0	100,0

50	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	100,0	100,0	100,0	100,0
51	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
52	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	100,0	100,0	100,0	100,0
53	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	99,4	100,0	100,0	99,8
54	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	98,5	100,0	100,0	99,5
55	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	99,0	99,0	99,0	99,0
56	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Веселовского района»	96,7	100,0	100,0	98,9
57	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	97,3	100,0	97,3	98,2
58	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	94,7	100,0	79,0	91,2

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

Разброс оценок по критерию 5 находится в пределах от 91,2 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 5 (100 баллов) продемонстрировали 52 социальных организации или 89,7% от общего числа учреждений.

Минимальный показатель зафиксирован у гбусон ро «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского» и равен 91,2 балла.

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

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания составил **97,99** баллов:

п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
2	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
3	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
4	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
5	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
6	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
7	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
8	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
9	АНО «ЦСОН Целинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
10	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
11	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
12	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1

13	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
14	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9	2
15	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9	2
16	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,8	3
17	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	3
18	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,8	3
19	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,8	3
20	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,8	3
21	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	4
22	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	4
23	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	100,0	99,8	99,2	98,8	99,0	99,4	5
24	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,8	6
25	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района»	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,8	6
26	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
27	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
28	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
29	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокопского района»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
30	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
31	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
32	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7

33	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	99,6	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
34	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0	98,3	7
35	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	91,7	100,0	100,0	100,0	100,0	98,3	7
36	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	99,1	100,0	91,7	100,0	100,0	98,2	8
37	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зерноградского района»	99,1	100,0	91,7	100,0	100,0	98,2	8
38	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	99,1	100,0	91,7	100,0	100,0	98,2	8
39	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	96,7	100,0	91,7	100,0	100,0	97,7	9
40	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат	98,7	100,0	91,7	97,5	99,5	97,5	10
41	АНО СОН «Исток» Зерноградского района	100,0	100,0	85,0	100,0	100,0	97,0	11
42	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	100,0	100,0	85,0	100,0	100,0	97,0	11
43	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	100,0	100,0	85,0	100,0	100,0	97,0	11
44	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	99,1	100,0	85,0	100,0	100,0	96,8	12
45	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	98,3	100,0	85,0	100,0	100,0	96,7	13
46	АНО СОН «Радуга» г. Зверево	100,0	100,0	83,3	100,0	100,0	96,7	13
47	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	100,0	100,0	83,3	100,0	100,0	96,7	13
48	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	98,3	100,0	85,0	100,0	100,0	96,7	13
49	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	100,0	100,0	83,3	100,0	100,0	96,7	13
50	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Веселовского района»	100,0	97,8	83,3	100,0	98,9	96,0	14
51	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	89,5	98,2	100,0	94,7	91,2	94,7	15
52	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	98,3	100,0	75,0	100,0	100,0	94,7	15
53	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	98,8	100,0	76,7	97,2	99,8	94,5	16

54	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	100,0	99,1	75,0	99,1	98,2	94,2	17
55	АНО «ЦСОН «Благодар» г. Каменск-Шахтинского»	99,1	93,3	76,7	100,0	100,0	93,8	18
56	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	100,0	93,3	68,3	100,0	100,0	92,3	19
57	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	100,0	93,3	68,3	100,0	100,0	92,3	19
58	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	100,0	93,3	61,7	100,0	100,0	91,0	20

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания все организации имеют высокие итоговые баллы (более 90 баллов), что свидетельствует о высокой удовлетворённости потребителей услуг. Разброс итоговых оценок варьируется от 91 до 100 баллов.

Согласно результатам исследования лидирующую позицию с итоговым баллом 100 занимает 13 учреждений.

Второе место разделили 2 учреждения с показателем в 99,9 балла:

- ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»;
- ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина».

Третье место занимает 5 учреждений с показателем 99,8 балла:

- ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»;
- ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»;
- ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»;
- ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»;
- ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск-Шахтинского».

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

1. Социальные организации Ростовской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Наиболее высокую оценку получили 13 организаций с показателем 100 баллов.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«доброжелательность, вежливость работников организации»** и **«удовлетворенность условиями предоставления услуг»** (по **99,8** балла).

3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления»** получил оценку **99,5** балла.

4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** получил не менее высокую оценку в **99,2** балла, что говорит о высоком уровне работы учреждений социальной сферы.

5. Критерий **«доступность услуг для инвалидов»** в целом получил оценку **91,7** балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям **«оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** и **«обеспечение в организациях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**. Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций. Однако следует отметить, что снижение данного показателя не всегда является недостатками в работе учреждений, т.к. некоторые помещения не позволяют организовать доступность получения услуг инвалидами, а также нет возможности выделить парковочное место для инвалидов из-за отсутствия прилегающих территорий и узких улиц.

Так у ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1», ГБУ СОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат», ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат», ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат», ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону», ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района», ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского», ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района», ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района», ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района» нет возможности выделить парковку для инвалидов, т.к. к этим учреждениям нет подъезда или рядом находится оживленная проезжая часть.

ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты» и АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района находятся в жилом доме и расстояние между домами рассчитано на проезд только одного автомобиля.

ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района» располагается на территории школы, парковочное место выделить нельзя.

АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка располагается в области пешеходной зоны.

АНО СОН Мартыновского района «Добро» оказывает услуги на дому и не располагает территорией для выделения парковочного места для инвалидов, туалет расположен на улице.

ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска» находится в стадии капитального ремонта, поэтому в настоящий момент проводит установку пандуса, реконструкцию туалета с установкой поручней и смены вывески и табличек со шрифтом Брайля. Срок завершения ремонта – 2026 год.

ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района» заказана вывеска со шрифтом Брайля по сроку изготовления сентябрь 2024 года.

В АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района расположена на первом этаже жилого дома, у учреждения отсутствуют пандус, поручни, кресло-коляска, вывеска со шрифтом Брайля, т.к. учреждение оказывает услуги на дому.

АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района располагается в Администрации Шумилинского сельского поселения, оказывает услуги на дому и не располагает условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими. В плане-реконструкция входной зоны с установкой пандуса и кнопки вызова сотрудника.

АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка временно расположена на 1-м этаже Администрации г. Донецка и, оказывая услуги на дому, также не располагает возможностью принимать инвалидов.

6. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций социального обслуживания, высказанных ими замечаний и предложений, показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:

- повышение уровня доступности организации для инвалидов.

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

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

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

3. Улучшить комфортность условий предоставления услуг и сократить время ожидания ее предоставления.



## Рекомендации по отдельным учреждениям социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
1	ГБУСОН РО «Новочеркасский психоневрологический интернат»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
2	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Гуково»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
3	ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
4	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Егорлыкского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
5	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
6	ГБУСОН РО «Социальный приют для детей и подростков г. Ростова-на-Дону»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
7	ГБУСОН «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
8	АНО СОН «С Любовью» г. Новошахтинска	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
9	АНО «ЦСОН Целинского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
10	АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
11	ГБУСОН РО «Зверевский психоневрологический интернат»	<b>100,0</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
12	ГБУСОН РО «Зерноградский психоневрологический интернат	<b>100,0</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
13	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Азовского района»	<b>100,0</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг сайте организации.
14	ГБУСОН РО «Шахтинский психоневрологический интернат»	<b>99,9</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг.
15	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	<b>99,9</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг.
16	ГБУСОН РО «Таганрогский дом инвалидов»	<b>99,8</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг.

17	ГБУСОН РО «Самарский дом инвалидов»	<b>99,8</b>	Улучшить информированность получателей услуг на официальном сайте организации.
18	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Константиновского района»	<b>99,8</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг.
19	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	<b>99,8</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг.
20	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	<b>99,8</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг.
21	ГБУСОН РО «Сальский психоневрологический интернат»	<b>99,7</b>	Разместить План ФХД (недоступен) и указать объем предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ на официальном сайте учреждения
22	ГАУСОН РО «Маякинский психоневрологический интернат»	<b>99,7</b>	Улучшить информированность получателей услуг на официальном сайте организации
23	ГБУСОН РО «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	<b>99,4</b>	Повысить комфортность предоставления услуг. Отсутствует парковка для инвалидов. Повысить доброжелательность, вежливость работников учреждения. Улучшить условия оказания услуг.
24	ГБУСОН РО «Кашарский психоневрологический интернат»	<b>98,8</b>	Установить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
25	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Заветинского района»	<b>98,8</b>	Улучшить информированность получателей услуг на официальном сайте организации.
26	ГБУСОН РО «Семикаракорский психоневрологический интернат»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
27	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
28	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Неклиновского района»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
29	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Песчанокского района»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
30	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Сальского района»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
31	АНО по предоставлению социальных услуг «ЦСОН «Милосердие» г. Волгодонска»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
32	АНО СОН «Наш дом» Кагальницкого района	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
33	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	<b>98,3</b>	Улучшить информированность получателей услуг на официальном сайте организации. Отсутствует парковка для инвалидов.

34	ГБУСОН РО «Горненский психоневрологический интернат»	<b>98,3</b>	Отсутствует парковка для инвалидов.
35	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	<b>98,3</b>	Разместить План ФХД на 2024, 2025-26 г.г. на официальном сайте организации и информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.
36	ГБУСОН РО «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	<b>98,2</b>	Разместить План ФХД на 2024, 2025-26 г.г. на официальном сайте организации. Отсутствует парковка для инвалидов.
37	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Зерноградского района»	<b>98,2</b>	Разместить информацию о проведении независимой оценки качества на официальном сайте организации.
38	ГБУСОН РО «КСЦ по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	<b>98,2</b>	Разместить План ФХД на 2024, 2025-26 г.г. на официальном сайте организации, лицензию и информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг. Отсутствует парковка для инвалидов.
39	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Орловского района»	<b>97,7</b>	Улучшить информированность получателей услуг на официальном сайте организации. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества на официальном сайте организации и указать объем предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ Отсутствует парковка для инвалидов
40	ГБУСОН РО «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	<b>97,5</b>	Разместить схему проезда на официальном сайте организации. Улучшить информированность получателей услуг. Отсутствует парковка для инвалидов. Повысить <b>доброжелательность</b> , вежливость работников организации
41	АНО СОН «Исток» Зерноградского района	<b>97,0</b>	Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения.
42	АНО СОН «Источник доброты» г. Гуково	<b>97,0</b>	Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения
43	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Пролетарского района»	<b>97,0</b>	Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения. Отсутствует парковка для инвалидов
44	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Багаевского района»	<b>96,8</b>	Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг на официальном сайте организации. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует парковка для инвалидов
45	АНО СОН «Мы рядом» г. Донецка	<b>96,7</b>	Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг на официальном сайте организации и План ФХД на 2024, 2025-26 г.г. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения.
46	АНО СОН «Радуга» г. Зверево	<b>96,7</b>	Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения. Приобрести кресло-коляску
47	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Куйбышевского района»	<b>96,7</b>	Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения. Отсутствует парковка для инвалидов.
48	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Миллеровского района»	<b>96,7</b>	Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует парковка для инвалидов.

49	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Кашарского района»	<b>96,7</b>	Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения. Отсутствует парковка для инвалидов.
50	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Веселовского района»	<b>96,0</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, приобрести кресло-коляску. Улучшить условия оказания услуг.
51	ГБУСОН РО «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	<b>94,7</b>	Обновить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований на официальном сайте организации и разместить План ФХД на 2024, 2025-26 г.г. Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Повысить <b>доброжелательность, вежливость</b> работников учреждения. Улучшить условия оказания услуг.
52	АНО СОН «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	<b>94,7</b>	Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг на официальном сайте организации и План ФХД на 2024, 2025-26 г.г. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, приобрести кресло-коляску, отсутствует парковка для инвалидов.
53	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних г. Волгодонска»	<b>94,5</b>	Улучшить информированность получателей услуг на официальном сайте организации. После капитального ремонта установить пандус, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля. Повысить <b>доброжелательность, вежливость</b> работников учреждения. Улучшить условия оказания услуг.
54	ГБУСОН РО «СРЦ для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	<b>94,2</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, приобрести кресло-коляску, отсутствует парковка для инвалидов. Повысить <b>доброжелательность, вежливость</b> работников учреждения. Улучшить условия оказания услуг.
55	АНО «ЦСОН «Благодар» г.Каменск-Шахтинского»	<b>93,8</b>	Разместить информацию о проведении независимой оценки качества на официальном сайте организации. Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, приобрести кресло-коляску. Улучшить условия оказания услуг.
56	АНО СОН Мартыновского района «Добро»	<b>92,3</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, приобрести кресло-коляску, отсутствует парковка для инвалидов.
57	АНО «ЦСОН «Забота» Октябрьского района	<b>92,3</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, приобрести кресло-коляску.
58	АНО по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	<b>91,0</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения, приобрести кресло-коляску. Улучшить условия оказания услуг.

**Перечень организаций  
социального обслуживания населения Ростовской области  
для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
в 2024 году**

1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Горненский психоневрологический интернат»	346391, Ростовская область, Красносулинский район, С.П. Табунщиковское, с. Табунщиково
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Зерноградский психоневрологический интернат»	347740, г. Зерноград, ул. Мира, 30/16
3	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Маякинский психоневрологический интернат»	346597, Родионово-Несветайский район, х. Маяки, ул. Восточная, 5
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский психоневрологический интернат»	346407, г. Новочеркасск, пр. Баклановский, 16
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ростовской области «Зверевский психоневрологический интернат»	346311, г. Звереве, ул. Космонавтов 23
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Кашарский психоневрологический интернат»	346222, Кашарский район, х. Черниговка, ул. Таврическая, 60
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский психоневрологический интернат № 1»	344039, г. Ростов-на-Дону, ул. Зоологическая, 13
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Сальский психоневрологический интернат»	347639, г. Сальск, ул. Береговая, 2
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский психоневрологический интернат №1»	347900, г. Таганрог, ул. Греческая, 83
10	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский психоневрологический интернат»	346517, г. Шахты, ул. Достоевского, 94
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом инвалидов»	347935, г. Таганрог, ул. Розы Люксембург, 115
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Самарский дом инвалидов»	346751, Азовский район, с. Самарское, ул. Зеленый Гай, 18
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский психоневрологический интернат»	346645, Семикаракорский район, х. Золотаревка, ул. И.И. Васюкова, 41а
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский психоневрологический интернат»	347045, г. Белая Калитва, ул. Космонавтов, 13

15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Волгодонска»	347360, г. Волгодонск, ул. Степная, 16/9
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»	346506, г. Шахты, пр. Ленинского Комсомола, 63а
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Сальска»	347631, г. Сальск, ул. Крымского, 32
19	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Ростова-на-Дону»	344002, г. Ростов-на-Дону, пер. Семашко, 16
20	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Каменск-Шахтинского»	347800, г. Каменск-Шахтинский, ул. Сапрыгина, 17
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Багаевского района»	346610, ст. Багаевская, ул. Кооперативная, 11
22	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Белокалитвинского района»	347044, г. Белая Калитва, ул. Машиностроителей, 39
23	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних сл. Большая Мартыновка»	346660, Мартыновский р-н, сл. Большая Мартыновка, ул. Ленина, 64
24	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Веселовского района»	347780, Веселовский район, х. Проциков, ул. Верхняя, 22
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Волгодонска»	347380, г. Волгодонск, пр. Курчатова, 28
26	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Гуково»	347871, г. Гуково, ул. Саратовская, 11
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Дубовское»	347410, Дубовский р-н, с. Дубовское, п. Восстания, 22
28	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Егорлыкского района»	347660, ст. Егорлыкская, пер. Первомайский, 149
29	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Заветинского района»	347430, с. Заветное, пер. Короткова, 20

30	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Зерноградского района»	347740, г. Зерноград, ул. Советская, 20а
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Каменск - Шахтинского»	347805, г. Каменск-Шахтинский, пер. Красноармейский, 57
32	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Кашарского района»	346211, Кашарский район, сл. Верхнемакеевка, ул. Советская, 33
33	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Константиновского района»	347251, г. Константиновск, ул. Донская, 29
34	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Красного Сулина»	346361, г. Красный Сулин, ул. Комарова, 6/3
35	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Куйбышевского района»	346940, Куйбышевский р-н, с. Куйбышево, ул. Куйбышевская, 34-а
36	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Азовского района»	346774, Азовский район, с. Кулешовка, ул. Пролетарская, 17
37	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Миллеровского района»	346130, г. Миллерово, ул. Захарова, 7
38	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Неклиновского района»	346830, Неклиновский район, с. Покровское, ул. Свердлова, 250
39	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Новошахтинска»	346909, г. Новошахтинск, ул. Парковая, 6
40	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орловского района»	347512, п. Орловский, пер. П. Конной Армии, 3
41	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Песчанокопского района»	347570, Песчанокопский район, с. Песчанокопское, ул. Калинина, 53
42	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пролетарского района»	347540, г. Пролетарск, пр. 50 лет Октября, 31а
43	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Ростова-на-Дону»	344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Алмазная, д. 10, стр. 1

44	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сальского района»	347632, г. Сальск, ул. Станиславского, 120
45	Автономная некоммерческая организация по предоставлению социальных услуг «Центр социального обслуживания населения «Милосердие» г. Волгодонска»	347380, г. Волгодонск, ул. Дружбы, 14
46	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Забота» Октябрьского района	346480, Ростовская обл., Октябрьский р-н, рп Каменоломни, ул. Комсомольская, д.11, к.Б
47	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный Центр для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями города Ростова-на-Дону»	344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 47
48	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Луч» Верхнедонского района	346182, Ростовская обл., Верхнедонской р-н, ст. Шумилинская, ул. Советская, 10
49	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛУЧ МИЛОСЕРДИЯ» Сальского района	347609, Ростовская область, Сальский р-н, п Белозерный, ул Орджоникидзе, д. 6, ком. 4,5
50	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Благодар» г. Каменск-Шахтинского»	347811, Ростовская область, , г Каменск-шахтинский, ул. Щаденко, д. 27А
51	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Мы рядом» г. Донецка	346330, Ростовская область, г. Донецк, пр-кт Мира, д. 29
52	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Исток» Зерноградского района	347740, Ростовская область, г. Зерноград, ул. Мира, д. 16
53	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «С Любовью» г. Новошахтинска	346900, Ростовская обл., г. Новошахтинск, ул. Зорге, д. 48, помещ. 9
54	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Источник доброты» г. Гуково	347871, Ростовская обл., г. Гуково, ул. Мира, д. 29, оф. 306
55	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш дом» Кагальницкого района	347700, Ростовская обл., ст-ца Кагальницкая, ул. Почтовая, д. 101
56	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Целинского района»	Ростовская обл., пос. Целина, улица 3-я линия, 117
57	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения Мартыновского района «Добро»	346660, Ростовская обл., сл. Большая Мартыновка, пер Думенко, д. 35
58	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга» г. Звереве	346311, Ростовская обл., г. Звереве, ул. Рижская, д. 13



## Анкета для опроса получателей социальных услуг

### Уважаемый участник опроса!

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

Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет

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

---

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

**17. Ваш пол**

- Мужской  
Женский

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

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

---

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

---

**Протокол мониторинга качества условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания**

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудоустроенные, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*		
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
<b>Всего</b>		

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

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

**3. Укажите наличие следующих комфортных условий для предоставления услуг.**

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

**4. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов.**

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

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

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

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

---

---

---

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

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

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

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

где:

$I_{стенд}$  - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

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

где:

$T_{дист}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

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

$$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$$

где

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



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

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

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

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где:

$C_{\text{ожид}}$  - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания  $\langle 2 \rangle$ , - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  $\frac{1}{2}$  срока - 100 баллов);

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

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

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

$$\Pi_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

Или

$$\Pi_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$\Pi_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где:

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

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

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

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

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

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ( $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

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

где:  $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $П_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{У_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

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

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

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

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

$$П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{У_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

$У_{перв.конт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ( $П_{оказ.услуг_{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $П_{вежл.дист_{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

$$П_{реком} = \left( \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$$

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $П_{орг.усл_{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

$Y_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

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

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

где:

$S_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.контг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$