


УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министерство социальной политики  
Калининградской области



  
\_\_\_\_\_ / Фомченкова Е.В.  
м.п.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Общество с ограниченной  
ответственностью «Марагда»



  
\_\_\_\_\_ / Шмурак Р.Ю./  
м.п.

## Аналитический отчет

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг  
организаций, предоставляющих социальные услуги на территории

Калининградской области

(Контракт № НОКОГУ01 от 29.05.2020)

## Содержание

Введение .....	3
Глава 1. Программа исследования.....	5
Глава 2. Методика расчета показателей качества работы учреждений.....	10
социальной сферы .....	10
Глава 3. Нормативное сопровождение исследования.....	33
Глава 4. Анализ показателей по группам и подгруппам, включая: - результаты обобщения информации на сайтах организаций в сети «Интернет», информационных стендах, находящиеся в помещениях организаций (по каждой из 26 организаций);.....	35
1. Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг.....	35
Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров (Рейтинг организаций социального обслуживания) .....	63
Глава 6. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (общие и по каждой из 26 организаций); .....	65
Глава 7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы (общие и по каждой из 26 организаций).....	70

## Введение

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания<sup>3</sup>.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества работы учреждений социального обслуживания Калининградской области.

Независимая оценка проводится в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки

качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»; постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказом Министерства труда и социальной защиты 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»; приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

## Глава 1. Программа исследования

Объект исследования: учреждения, предоставляющие услуги социального обслуживания Калининградской области

- руководителей организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – 26 человек (100%, по одному руководителю в каждой организации), по факту опрошено – 26 человек.;

- сотрудников организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 65 человек (2-3 специалиста в каждой организации, фактически опрошено – 65 чел.;

- получатели социальных услуг (получатели социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (не менее 40 % от ежемесячного количества получателей в каждой организации, всего – не менее 1730 человек), по факту опрошено – 1946 человек.

Предмет исследования: качество работы организаций социального обслуживания Калининградской области;

Цели исследования:

Целью независимой оценки качества является предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также повышение качества их деятельности:

1) гражданам:

для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) организациям социального обслуживания:

в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности.

3) заинтересованным организациям:

для выработки совместных действий по улучшению качества условий

оказания услуг, методов и форм социальной работы и др.;

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке планов и программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания и т.д.

Перечень организаций с указанием территориальных отделений предоставлен на стр. 35

Задачи:

- оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;
- определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания;
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания.

4.1. 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.

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 <sup>1</sup> : 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:

<sup>1</sup> Статья 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; статья 8 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

	<p>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).</p>
1.3.	<p>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).</p>
	<p><b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b></p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>
2.2.	<p>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.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p><b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b></p>
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>

<b>IV. 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>V. 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**

<b>Этапы</b>	<b>Содержание услуг</b>
1. Организационный этап.	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»); 2. Определение методов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями (постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).



<p>2. Подготовительный этап</p>	<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. Формы прилагаются (приложение № 1);</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. График прилагается (приложение № 2).</p>
<p>3. Сбор первичной и статистической информации, анализ, подготовка отчетной документации</p>	<p>1. Осуществить выезды в организации социального обслуживания для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями.</p> <p>2. Провести сбор первичной информации, сбор первичных данных и их обработку в соответствии с разработанными и согласованными методами с заказчиком.</p> <p>3. Собрать статистические данные.</p> <p>4. Провести анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах, буклетах и брошюрах.</p> <p>5. Провести мониторинг методом опроса в режиме очного интервьюирования или анкетирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- руководителей организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – 26 (100%, по одному руководителю в каждой организации),</li> <li>- сотрудников организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 65 человек (2-3 специалиста в каждой организации).</li> </ul> <p>6. Провести мониторинг методом опроса в режиме заочного анкетирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получателей социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 40 % от ежемесячного количества получателей в каждой организации, всего – не менее 1730 человек</li> </ul> <p>7. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы.</p> <p>8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации.</p> <p>9. Оформить аналитический отчет, который включает расчет рейтингов организаций социального обслуживания:</p>

### **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.

## **Глава 2. Методика расчета показателей качества работы учреждений социальной сферы**

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

### **Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг**

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%

комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

1. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
						В
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов

1.1.	- на информационных стендах в помещении организации;	30%	информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
			социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;	- телефона;	10 баллов			
	- электронной почты;	- электронной почты;				

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
				- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40%	1.3.1.Удовлетворенность качеством,	доля получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .		полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в	0-100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
				% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
			- наличие и понятность навигации внутри организации;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность питьевой воды;			
- наличие и доступность санитарно-	- наличие двух условий	20 баллов				



№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
			гигиенических помещений;			
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнително	- шесть и более условий	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			й власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	помещений с учетом доступности для инвалидов:		в ее помещениях:			
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	другими:		получать услуги наравне с другими:	услуги наравне с другими		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в	- наличие трех условий	60 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	инвалидов по зрению;		сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	общего числа опрошенных получателей услуг).		их непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			по оказываемым услугам и пр.))			
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от	0-100 баллов	100 баллов



№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие	
			- наличием и понятностью навигации внутри организации;				общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
			- графиком работы организации				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1.Удовлетв оренность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенн ых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0- 100 баллов	100 баллов	
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>	

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$j$  – порядковый номер параметра показателя оценки качества,  $j=1..2$ ;

$\Pi_{mij}$  – значение  $j$ -го параметра по  $i$ -ому показателю оценки  $m$ -го критерия, в баллах;

$J_i$  – количество учитываемых параметров  $i$ -ого показателя оценки качества.

*По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»*

–  $\Pi_1^1$  – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2,$$

где  $\Pi_{1.1.1, 1.1.2} = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$ ;

–  $\Pi_2^1$  – значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1},$$

где  $\Pi_{1.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $\Pi_3^1$  – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2})/2,$$

где  $\Pi_{1.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$\Pi_{1.3.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*

–  $\Pi_1^2$  – значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1},$$

где  $\Pi_{2.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $\Pi^2_2$  – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$\Pi^2_2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций социального обслуживания в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi^2_2 = \Pi_{2.2.1} \quad \text{или} \quad \Pi^2_2 = \Pi_{2.2.2};$$

–  $\Pi^2_3$  – значение показателя 2.3:

$$\Pi^2_3 = \Pi_{2.3.1},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных  
комфортностью предоставления услуг

где  $\Pi_{2.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

–  $\Pi^3_1$  – значение показателя 3.1:

$$\Pi^3_1 = \Pi_{3.1.1},$$

где  $\Pi_{3.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $\Pi_2^3$  – значение показателя 3.2:

$$\Pi_2^3 = \Pi_{3.2.1},$$

где  $\Pi_{3.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $\Pi_3^3$  – значение показателя 3.3:

$$\Pi_3^3 = \Pi_{3.3.3},$$

где  $\Pi_{3.3.3} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

*По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»*

–  $\Pi_1^4$  – значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1},$$

где  $\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_2^4$  – значение показателя 4.2:

$$П^4_2 = П_{4.2.1},$$

где  $П_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $П^4_3$  – значение показателя 4.3:

$$П^4_3 = П_{4.3.1},$$

где  $П_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

–  $П^5_1$  – значение показателя 5.1:

$$П^5_1 = П_{5.1.1},$$

где  $П_{5.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

где  $\Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

где  $\Pi_{5.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, m=1..5;

i – порядковый номер показателя оценки качества, i=1..3;

$\Pi_i^m$  – значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

$a_i^m$  – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5,$$

где  $n$  – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n=1..N$ ;

$N$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;

$m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;

$b^m$  – значимость  $m$ -го критерия.



### **Глава 3. Нормативное сопровождение исследования**

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4. - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

5. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

6. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями

медико-социальной экспертизы»;

**Глава 4. Анализ показателей по группам и подгруппам, включая: - результаты обобщения информации на сайтах организаций в сети «Интернет», информационных стендах, находящиеся в помещениях организаций (по каждой из 26 организаций);**

**1. Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

1. МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»
2. МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»
3. МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»
4. МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»
5. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»
6. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»
7. Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)
8. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»
9. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»
10. МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»
11. МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»\*

12. МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»
13. МБУСО « Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»
14. МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»
15. МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»
16. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »
17. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»
18. МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»
19. МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»
20. МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»
21. МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»
22. Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»
23. Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»
24. Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»
25. Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»
26. Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»

Исследование проведено в 26 учреждениях, оказывающих услуги социального обслуживания населения Калининградской области. Результаты были рассчитаны согласно представленной методике расчетов.

**2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой из 26 организаций в соответствии с приказом от 30 октября 2018 года № 675н;**

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом от 23 мая 2018 года № 317н **Ошибка! Закладка не определена.**

	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом, предоступлением услуг организацией социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом, предоступлением услуг организацией социального обслуживания	Доступность услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников в организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБУ «Комплексный центр социальн	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ого обслужи вания в Гусевско м городско м округе»									
МБУСО «Центр социальн ого обслужи вания пожилых людей и инвалид ов «Гармон ия»»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Компле ксный центр социальн ого обслужи вания населени я Правдин ского городско го округа »	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Бюджетн ое учрежде ние социальн ого обслужи вания «Компле ксный центр в Янтарно м»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ « Комплек сный центр социальн ого обслужи вания населени я в	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Краснознаменском городском округе»									
Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	100,0	100,0	100,0	98,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100,0	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Озерски	100,0	100,0	100,0	93,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

й комплексный центр социального обслуживания населения»									
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100,0	100,0	100,0	93,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	86,2	100,0	100,0	98,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,0	100,0	100,0	93,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



я»									
МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	75,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100,0	100,0	100,0	89,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСО Н в г. Калининграде»)	100,0	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	99,6	100,0	100,0	86,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	79,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	93,5	100,0	100,0	88,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	81,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»	76,4	100,0	100,0	80,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	100,0	100,0	100,0	87,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100,0	100,0	100,0	80,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	81,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Черняховский комплексный центр	97,7	100,0	100,0	74,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

социального обслуживания населения»									
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	100,0	100,0	100,0	30,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### **1.Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

**Показатель** «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» **(П1)**.

**Показатель** «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» **(П2)**.

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» **(П3)**.

Таблица 1- Значение критерия «Открытость доступность информации об организации»

Наименование	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Значение показателя 1 с учетом значимости критерия
Значение показателя	30%	30%	40%	=П1*0,3+П2*0,3+П3*0,4
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	92,1	100	100,0	97,6
Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»	92,1	100	100,0	97,6
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	50,0	80	100,0	79,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	68,4	100	100,0	90,5
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	50,0	0	100,0	55,0
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,4	80	86,2	87,7
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания»	68,4	100	93,5	87,9

населения в Зеленоградском городском округе»				
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	97,4	80	100,0	93,2
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	50,0	0	100,0	55,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	92,1	100	100,0	97,6
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	50,0	0	100,0	55,0
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100,0	80	100,0	94,0
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	92,1	100	100,0	97,6
МБУСО «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»	86,8	100	100,0	96,1
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	94,7	80	100,0	92,4

МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	80	95,0	92,0
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,2	80	100,0	89,3
МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,4	150	100,0	114,2
МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	94,7	80	99,6	92,2
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	80	100,0	94,0
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	97,4	100	100,0	99,2
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	50,0	0	97,7	54,1
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)	50,0	100	100,0	85,0

Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100	100,0	100,0
Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»	78,9	80	76,4	78,2

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

Вторым критерием является оценка **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

**Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (П1).**

**Показатель «Время ожидания предоставления услуги» (П2).**

**Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» (П3).**

Таблица 2- Значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Значение показателя 1 с учетом значимости критерия
Значение показателя	30%	40%	30%	=П1*0,3+П2*0,4+П3*0,3
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	71,4	100,0	100,0	91,4



Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»	100,0	100,0	100,0	100,0
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	28,6	100,0	100,0	78,6
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,7	100,0	100,0	95,7
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	85,7	100,0	100,0	95,7
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0

МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,7	100,0	100,0	95,7
МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	85,7	100,0	100,0	95,7
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	71,4	100,0	100,0	91,4
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)	100,0	100,0	100,0	100,0
Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	100,0	100,0
Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»	100,0	100,0	100,0	100,0

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Третьим критерием является оценка **«Доступность для инвалидов»:**

**Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (П1).**

**Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (П2).**

**Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (П3).**

Таблица 3- Значение критерия «Доступность для инвалидов»

Наименование	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Значение показателя 1 с учетом значимости критерия
Значение показателя	30%	40%	30%	$=П1*0,3+П2*0,4+П3*0,3$
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	60	83,3	98,8	81,0
Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»	100	100,0	100,0	100,0
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	40	16,7	90,0	45,7
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100	100,0	100,0	100,0
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	60	83,3	100,0	81,3

МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100,0	93,8	98,1
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100	83,3	83,3	88,3
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	100	100,0	96,1	98,8
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	80	66,7	100,0	80,7
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100	100,0	100,0	100,0
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	80	83,3	100,0	87,3
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100	83,3	100,0	93,3
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в	80	100,0	100,0	94,0

Гвардейском городском округе»				
МБУСО «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	83,3	100,0	93,3
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100	83,3	85,7	89,0
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	83,3	100,0	93,3
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	40	83,3	100,0	75,3
МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100	66,7	100,0	86,7
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	60	83,3	92,1	79,0
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания	40	83,3	96,0	74,1

населения»				
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)	80	100,0	93,3	92,0
Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	80	100,0	100,0	94,0
Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»	80	66,7	100,0	80,7

#### **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»**

Четвертым критерием является оценка **«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:**

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (П1).

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (П2).

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (П3).

Таблица 4- Значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

Наименование	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Значение показателя 1 с учетом значимости критерия
Значение показателя	30%	30%	40%	$=П1*0,3+П2*0,3+П3*0,4$
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»	100,0	100,0	100,0	100,0
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском»	100,0	100,0	100,0	100,0

городском округе»				
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	100,0	100,0	100,0	100,0



МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100,0	100,0	100,0	100,0

МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)	100,0	100,0	100,0	100,0
Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	100,0	100,0
Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»	100,0	100,0	100,0	100,0

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятым критерием является оценка «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

**Показатель** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (П1).

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (П2).

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (П3).

Таблица 5- Значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Значение показателя 1 с учетом значимости критерия
Значение показателя	30%	30%	40%	$=П1*0,3+П2*0,3+П3*0,4$
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»	100,0	100,0	100,0	100,0
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	100,0	100,0	100,0	100,0

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУ «Центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	100,0

населения Славского городского округа»				
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
МБУСО «Центр социального	100,0	100,0	100,0	100,0

обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»				
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)	100,0	100,0	100,0	100,0
Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	100,0	100,0
Региональная общественная организация родителей детей- инвалидов Калининградской области «Астарта»	100,0	100,0	100,0	100,0

## Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров (Рейтинг организаций социального обслуживания)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений, подведомственных Министерству труда и социального развития Калининградской области.

Наименование	1 критерий	2 критерий	3 критерий	4 критерий	5 критерий	Общий показатель	Рейтинг
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	99,2	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	2
Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5	3
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5	4
Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,8	5
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	93,2	100,0	98,8	100,0	100,0	98,4	6
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	97,6	100,0	94,0	100,0	100,0	98,3	7
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	90,5	100,0	100,0	100,0	100,0	98,1	8
МБУСО «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,1	100,0	93,3	100,0	100,0	97,9	9
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	89,3	100,0	100,0	100,0	100,0	97,9	10
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	94,0	100,0	93,3	100,0	100,0	97,5	11
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	87,7	100,0	98,1	100,0	100,0	97,2	12

МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,0	100,0	93,3	100,0	100,0	97,1	13
МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	114,2	95,7	75,3	100,0	100,0	97,1	14
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	92,4	100,0	89,0	100,0	100,0	96,3	15
Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)	85,0	100,0	92,0	100,0	100,0	95,4	16
МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	92,2	95,7	86,7	100,0	100,0	94,9	17
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	94,0	100,0	79,0	100,0	100,0	94,6	18
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	87,9	95,7	88,3	100,0	100,0	94,4	19
Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»	97,6	91,4	81,0	100,0	100,0	94,0	20
Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарт»	78,2	100,0	80,7	100,0	100,0	91,8	21
МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»*	55,0	100,0	87,3	100,0	100,0	88,5	22
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	55,0	100,0	80,7	100,0	100,0	87,1	23
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	55,0	95,7	81,3	100,0	100,0	86,4	24
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	54,1	91,4	74,1	100,0	100,0	83,9	25
Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»	79,0	78,6	45,7	100,0	100,0	80,6	26



## **Глава 6. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (общие и по каждой из 26 организаций);**

1. МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»

- недоступность сайта

- отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

- отсутствие доступа к питьевой воде для посетителей

2. МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»

- отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

3. МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

4. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»

- отсутствие мебели в зоне ожидания

5. Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)

- отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

6. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

7. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»

- недоступность сайта

-отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

8. МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»\*

- недоступность сайта

-отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

9. МБУСО « Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»

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

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

10. МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

11. МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»

-отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

- неисправность кнопки вызова для подъема инвалидов

- отсутствие оснащения входных групп пандусами

12. МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»

- отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

13. МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»

- отсутствие доступа к питьевой воде для посетителей

14. . МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»

- недоступность сайта

- отсутствие доступа к питьевой воде для посетителей

- отсутствие оснащения входных групп пандусами

15. Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»

-отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для

инвалидов

16. Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

- отсутствие оснащения входных групп пандусами

17. Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»

- отсутствие достаточного пространства в зоне ожидания для размещения большого количества посетителей

- отсутствие оснащения входных групп пандусами

18. Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр социального обслуживания населения»

- отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

- отсутствие оснащения входных групп пандусами

-отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов

19. МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»

- отсутствие оборудованных входных групп пандусами

- отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

20. МБУСО «Нестеровской комплексный центр социального обслуживания населения»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

21. МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

22. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

23. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

24. Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

25. МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов

«Гармония»»

- Отсутствие полной информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте

26. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»

-Замечаний не выявлено

### **Глава 7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы (общие и по каждой из 26 организаций).**

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы, подведомственными Министерству социальной политики Калининградской области

- В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные и муниципальные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

- В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей социальных услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Однако стоит обратить внимание на уровень качества предоставляемых услуг учреждениями социальной сферы, занявшие последние места в рейтинге.

Так же в ходе исследования респондентами были отмечены следующие пожелания:

1. МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»

- возобновить работу сайта
- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
- предоставить доступ к питьевой воде для посетителей

2. МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»

- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

3. МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»

- дополнить информацию на сайте

4. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»

- обеспечить наличие мебели в зоне ожидания

5. Муниципальное автономное учреждение социального обслуживания города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» (МАУ «КЦСОН в г. Калининграде»)

- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

6. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»

- дополнить информацию на сайте

7. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города

Ладушкин»

- возобновить работу сайта
- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

8. МБУ «Неманский комплексный центр социального обслуживания населения»\*

- возобновить работу сайта
- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

9. МБУСО « Озерский комплексный центр социального обслуживания населения»

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

- дополнить информацию на сайте

10. МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»

- дополнить информацию на сайте

11. МБУСО «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»

- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
- ремонт кнопки вызова для подъема инвалидов
- оснащение входных групп пандусами

12. МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском



городском округе»

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

13. МБУСО «Советский комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»

- предоставить доступ к питьевой воде для посетителей

14. . МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»

- возобновить работу сайта

- предоставить доступ к питьевой воде для посетителей

- оборудовать входные группы пандусами

15. Региональная автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»

-оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

16. Региональная общественная организация родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»

- дополнить информацию на сайте

- оборудовать входные группы пандусами

17. Калининградская региональная детско-молодежная общественная организация инвалидов «Мария»

- Увеличить площадь помещения

18. Автономная некоммерческая организация «Гурьевский центр

социального обслуживания населения»

- дополнить информацию на сайте
- оснащение входных групп пандусами
- оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

19. МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»

- оборудовать входную группу пандусами
- дополнить информацию на сайте

20. МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»

- дополнить информацию на сайте

21. МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»

- дополнить информацию на сайте

22. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»

- дополнить информацию на сайте

23. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »

- дополнить информацию на сайте

24. Бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр в Янтарном»

- дополнить информацию на сайте

25. МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»

- дополнить информацию на сайте

26. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»

- Замечаний не выявлено

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству социальной политики Калининградской области