



| 2018

ОТЧЕТ

по проведению научно-исследовательской деятельности путем социологического исследования в виде сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (56 организаций), расположенными на территории Калининградской области, для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2018

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	34
Выводы и рекомендации.....	63

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 обслуживания³.

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 – 56 человек (100%, по одному руководителю в каждой организации),

- **сотрудников организаций**, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 112 человек (2-3 специалиста в каждой организации).

- **получатели социальных услуг** (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 5 % от количества получателей в каждой организации

Предмет исследования: качество работы организаций социального обслуживания Калининградской области;

Цели исследования:

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в 56 организациях социального обслуживания Калининградской области и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2018 году.

Перечень организаций с указанием территориальных отделений предоставлен в Таблице №1

1. Задачи:

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
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на

	<p>общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами¹:</p> <p>на информационных стендах в помещении организации (учреждения);</p> <p>на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).</p>
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>телефона;</p> <p>электронной почты;</p> <p>электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>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 align="center">II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</p> <p>наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>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 align="center">III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>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:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>

¹ 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>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

План проведения работ

Этапы	Содержание услуг
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»).
2. Подготовительный этап	1. Проведение анализа нормативной правовой базы о социальном обслуживании, открытых источников информации с целью получения информации об организациях социального обслуживания. 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; 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>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"> - руководителей организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – 56 человек (100%, по одному руководителю в каждой организации), - сотрудников организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 112 человек (2-3 специалиста в каждой организации). <p>6. Провести мониторинг методом опроса в режиме заочного анкетирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получателей социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 5 % от количества получателей в каждой организации. <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

1. 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.

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

3. 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»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными 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: - телефона; - электронной почты;	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты;	- отсутствуют - один дистанционный способ взаимодействия	0 баллов 10 баллов	100 баллов

№ 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	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
				% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100 %				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
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 и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- 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
	Итого по критерию 2	100 %				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
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
	Итого по критерию 3	100 %				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»					
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.))			
	Итого по критерию 4	100 %				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
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	
	Итого по критерию 5	100 %				100 баллов	

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, $j=1..2$;

Π_{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»

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

– Π_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;

– Π_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»

– Π_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;

– Π^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:

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

– Π^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»

– Π^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;

– Π^3_2 – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

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

– Π^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»

– Π^4_1 – значение показателя 4.1:

$$\Pi^4_1 = \Pi_{4.1.1},$$

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

– Π^4_2 – 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 $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π_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, $i=1..3$;

Π_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. 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»

Глава 4. Анализ показателей по группам и подгруппам

Исследование проведено в 56 учреждениях, оказывающих услуги социального обслуживания населения Калининградской области. Результаты были рассчитаны согласно представленной методике расчетов.

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%	$=П1*0,3+П2*0,3+П3*0,4$
1	ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	100	40	70	70
2	ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	40	70	70
3	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100	80	100	94

4	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100	40	100	82
5	Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	100	80	52,6	75,1
6	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	100	40	100	82
7	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	100	40	94,4	79,76
8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	100	80	80	86
9	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	100	40	100	82
10	ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	100	40	100	82
11	ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	100	80	98,6	93,4
12	ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	100	80	80	86
13	ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	100	80	100	94
14	ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100	100	100	100
15	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100	20	100	76
16	ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	100	100	84,6	93,8

1 7	ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	100	80	71,4	82,6
1 8	ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	100	100	98,5	99,4
1 9	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100	40	50	62
2 0	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100	80	100	94
2 1	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	100	80	75	84
2 2	ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	100	80	100	94
2 3	ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	100	80	100	94
2 4	ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	100	40	100	82
2 5	ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	100	40	90,3	78,1
2 6	ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	40	100	82
2 7	ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	100	40	100	82
2 8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100	40	100	82
2 9	ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	100	100	100	100
3 0	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	100	80	100	94
3 1	ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	100	40	100	82
3	МБУ «Багратионовский	100	40	100	82

2	комплексный центр социального обслуживания населения »				
3 3	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100	80	100	94
3 4	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100	40	100	82
3 5	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	40	92,9	79,1
3 6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100	100	100	100
3 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100	40	100	82
3 8	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	100	80	95,6	92,24
3 9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100	80	100	94
4 0	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	100	40	70	70
4 1	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100	40	100	82
4 2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100	80	84,2	87,6
4 3	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	100	100
4	МБУСО «Озерский	100	100	100	100

4	Комплексный центр социального обслуживания населения»				
4 5	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	40	70	70
4 6	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	40	91,7	78,7
4 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100	100	84,6	93,8
4 8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	100	80	60	78
4 9	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100	100	66,7	86,7
5 0	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100	80	80	86
5 1	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100	40	100	82
5 2	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	100	100
5 3	МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	93,3	80	100	92
5 4	Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	26,7	0	87,5	43
5 5	Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	40	83,3	75,3
5 6	Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	66,7	0	100	60

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
1	ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	100,0	100,0	70,0	91,0
2	ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	90,0	97,0
3	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,0	100,0	90,0	97,0
5	Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	100,0	100,0	26,3	77,9

6	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	100,0	66,7	100,0	86,7
8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	100,0	33,3	90,0	70,3
9	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	100,0	100,0	75,0	92,5
10	ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	94,8	98,4
12	ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	100,0	100,0	40,0	82,0
13	ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	100,0	100,0	76,9	93,1
17	ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	92,9	97,9
18	ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	100,0	100,0	98,5	99,6
19	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100,0	100,0	91,6	97,5
20	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно	100,0	100,0	100,0	100,0

	отсталых детей «Маленькая страна»				
2 1	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 2	ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	100,0	100,0	81,8	94,5
2 3	ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 4	ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 5	ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	100,0	100,0	77,4	93,2
2 6	ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 7	ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	97,5	99,3
2 8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	92,3	97,7
2 9	ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	100,0	33,3	100,0	73,3
3 0	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	100,0	100,0	70,0	91,0
3 1	ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 2	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения »	80,0	0,0	100,0	54,0
3 3	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 4	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых	100,0	100,0	100,0	100,0

	людей и инвалидов «Гармония»»				
3 5	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 8	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	100,0	100,0	0,9	70,3
3 9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100,0	100,0	80,0	94,0
4 0	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	100,0	100,0	100,0	100,0
4 1	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100,0	100,0	68,4	90,5
4 3	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 4	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 5	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	80,0	94,0
4 6	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0

4 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100,0	100,0	64,5	89,4
4 8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 9	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100,0	100,0	66,7	90,0
5 0	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 1	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100,0	66,7	100,0	86,7
5 2	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 3	МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 4	Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	50,0	85,0
5 5	Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100,0	100,0	81,4	94,4
5 6	Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	100,0	33,3	100,0	73,3

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%	$=П1*0,3+П2*0,4+П3*0,3$
1	ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	80,0	90,0	89,0
3	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	10,0	80,0	50,0	50,0
4	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,0	100,0	90,0	97,0
5	Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	100,0	80,0	21,1	68,3
6	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	40,0	100,0	92,0	79,6
7	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	40,0	100,0	100,0	82,0
8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	100,0	80,0	40,0	74,0

9	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	40,0	40,0	50,0	43,0
10	ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	100,0	80,0	100,0	92,0
11	ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	40,0	100,0	83,2	77,0
12	ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	80,0	20,0	20,0	38,0
13	ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	100,0	40,0	94,5	74,4
14	ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	80,0	20,0	100,0	62,0
15	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	80,0	40,0	100,0	70,0
16	ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	10,0	20,0	46,2	24,8
17	ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	100,0	80,0	78,6	85,6
18	ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	40,0	20,0	100,0	50,0
19	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	40,0	20,0	91,6	47,5
20	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100,0	80,0	100,0	92,0
21	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	0,0	20,0	25,0	15,5
22	ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	100,0	100,0	90,9	97,3
23	ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	80,0	20,0	100,0	62,0
24	ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	40,0	40,0	100,0	58,0

2 5	ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	100,0	100,0	67,7	90,3
2 6	ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	40,0	0,0	46,0
2 7	ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	80,0	80,0	87,5	82,3
2 8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	92,3	97,7
2 9	ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	80,0	20,0	100,0	62,0
3 0	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	40,0	20,0	60,0	38,0
3 1	ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	100,0	20,0	100,0	68,0
3 2	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	0,0	10,0	100,0	34,0
3 3	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	40,0	40,0	100,0	58,0
3 4	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100,0	100,0	83,3	95,0
3 5	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0	100,0	42,9	76,9
3 6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	80,0	40,0	100,0	70,0
3 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	80,0	80,0	60,0	74,0
3	МАУСО города	80,0	100,0	91,3	91,4

8	Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»				
3 9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	40,0	40,0	80,0	52,0
4 0	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	20,0	20,0	100,0	44,0
4 1	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	20,0	40,0	100,0	52,0
4 2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	80,0	100,0	63,2	82,9
4 3	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	40,0	40,0	100,0	58,0
4 4	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	40,0	80,0	100,0	74,0
4 5	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0	40,0	60,0	58,0
4 6	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	20,0	40,0	100,0	52,0
4 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	40,0	40,0	64,5	47,4
4 8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	80,0	40,0	93,3	68,0
4 9	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	80,0	80,0	88,9	82,7
5 0	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского	40,0	100,0	100,0	82,0

	округа»				
5 1	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	0,0	40,0	100,0	46,0
5 2	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0	80,0	100,0	86,0
5 3	МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	40,0	80,0	100,0	74,0
5 4	Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	0,0	10,0	50,0	19,0
5 5	Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	10,0	20,0	100,0	41,0
5 6	Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	100,0	80,0	100,0	92,0

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
1	ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	90,0	80,0	80,0	84,0
2	ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,0	97,5	92,5	93,5
3	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	Государственное бюджетное	84,2	84,2	31,6	73,7

	социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»				
6	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	94,5	100,0	100,0	97,8
11	ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	99,4	98,6	96,8	98,6
12	ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	100,0	60,0	20,0	68,0
13	ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	94,5	94,5	94,5	94,5
14	ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0
16	ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	100,0	92,3	84,6	93,8
17	ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	85,7	71,4	64,3	75,7
18	ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический	100,0	100,0	100,0	100,0

	интернат «Дубрава»				
1 9	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	91,6	91,6	91,6	91,6
2 0	ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 1	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 2	ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	100,0	100,0	81,8	96,4
2 3	ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 4	ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 5	ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	96,4	100,0	96,4	97,9
2 6	ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 7	ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	82,5	90,0	82,5	85,5
2 8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 9	ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	100,0	70,0	80,0	84,0
3 0	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	100,0	100,0	90,0	98,0
3 1	ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 2	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения »	100,0	100,0	100,0	100,0
3 3	МБУ МО «Гвардейский городской округ»	100,0	100,0	100,0	100,0

	«Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»				
3 4	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 5	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	92,9	92,9	95,7
3 6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 8	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	93,5	87,0	80,4	88,3
3 9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 0	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	90,0	80,0	80,0	84,0
4 1	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 3	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 4	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 5	МБУСО «Пионерский комплексный центр	100,0	0,0	80,0	56,0

	социального обслуживания населения»				
4 6	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,7	100,0	100,0	96,7
4 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	80,0	93,3	60,0	81,3
4 9	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100,0	77,8	77,8	86,7
5 0	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	80,0	80,0	80,0	80,0
5 1	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 2	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 3	МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 4	Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 5	Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 6	Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	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%	$=П1*0,3+П2*0,3+П3*0,4$
1	ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	100,0	100,0	80,0	90,0
2	ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	95,0	100,0	99,0
3	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	100,0	63,2	73,7	79,5
6	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без	100,0	100,0	100,0	100,0

	попечения родителей «Надежда»				
7	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	100,0	100,0	94,1	97,1
8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	100,0	100,0	80,0	90,0
9	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	100,0	100,0	100,0	100,0
1 0	ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	94,5	94,5	94,5	94,5
1 1	ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	100,0	93,0	98,6	97,9
1 2	ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	100,0	100,0	60,0	80,0
1 3	ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	94,5	94,5	94,5	94,5
1 4	ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1 5	ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1 6	ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	100,0	76,9	100,0	95,4
1 7	ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	85,7	71,4	78,6	79,3
1 8	ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	100,0	100,0	100,0	100,0
1 9	ГБУ СО КО «Детский дом- интернат для умственно отсталых детей	91,6	91,6	91,6	91,6
2 0	ГБУ СО КО «Детский дом- интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100,0	100,0	100,0	100,0

2 1	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 2	ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	100,0	100,0	90,9	95,5
2 3	ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 4	ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 5	ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	100,0	85,7	92,9	93,6
2 6	ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 7	ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	92,5	85,0	92,5	91,0
2 8	ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0	100,0	100,0	100,0
2 9	ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	70,0	100,0	80,0	81,0
3 0	ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	100,0	100,0	90,0	95,0
3 1	ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	66,6	100,0	83,3	81,6
3 2	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 3	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 4	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100,0	100,0	100,0	100,0

3 5	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	92,9	85,7	91,4
3 6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
3 8	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	100,0	93,4	89,1	93,2
3 9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 0	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100,0	100,0	80,0	90,0
4 1	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 3	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 4	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
4 5	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	90,0	80,0	88,0
4 6	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	91,7	100,0	98,3
4 7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	92,3	100,0	98,5

	населения Правдинского городского округа»				
4 8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	100,0	86,7	100,0	97,3
4 9	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	88,9	88,9	88,9	88,9
5 0	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100,0	80,0	80,0	86,0
5 1	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 2	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 3	МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 4	Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	75,0	87,5	87,5	83,8
5 5	Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100,0	100,0	100,0	100,0
5 6	Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	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 Калининградской области.

Наименование	1 критерий (открытость и доступность информации)	2 критерий (комфортность предоставления услуг)	3 критерий (доступность услуг)	4 критерий (доброжелательность и вежливость)	5 критерий (удовлетворенность условиям и оказанию услуг)	Общий показатель	Рейтинг
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	86,0	100,0	100,0	97,9	1
ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	94,0	100,0	92,0	100,0	100,0	97,6	2
МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	96,1	3
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	82,0	100,0	95,0	100,0	100,0	95,6	4
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	82,0	97,7	97,7	100,0	100,0	95,6	5
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	70,0	100,0	100,0	95,5	6
ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	94,0	94,5	97,3	96,4	95,5	95,4	7
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	82,0	97,0	97,0	100,0	100,0	95,4	8
МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	92,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,5	9
ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	62,0	100,0	100,0	94,3	10
ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	93,4	98,4	77,0	98,6	97,9	94,1	11
МБУСО «Нестеровский комплексный центр	100,0	100,0	58,0	100,0	100,0	93,7	12

социального обслуживания населения»							
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	82,0	100,0	79,6	100,0	100,0	93,3	13
ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	82,0	100,0	92,0	97,8	94,5	93,2	14
ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	94,0	100,0	62,0	100,0	100,0	93,1	15
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	87,7	90,5	82,9	100,0	100,0	93,1	16
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	94,0	100,0	58,0	100,0	100,0	92,5	17
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	82,0	100,0	74,0	100,0	100,0	92,5	18
ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	94,0	100,0	74,4	94,5	94,5	92,5	19
ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	99,4	99,6	50,0	100,0	100,0	92,3	20
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	94,0	100,0	50,0	100,0	100,0	91,3	21
ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	76,0	100,0	70,0	100,0	100,0	90,7	22
ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	78,1	93,2	90,3	97,9	93,6	90,6	23
ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	70,0	97,0	89,0	93,5	99,0	90,5	24
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	94,0	94,0	52,0	100,0	100,0	90,4	25
ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	82,0	100,0	58,0	100,0	100,0	90,1	26
ГБУ СО КО	79,8	86,7	82,0	100,0	97,1	89,7	27

«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»							
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	82,0	100,0	52,0	100,0	100,0	89,2	28
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,1	100,0	76,9	95,7	91,4	89,1	29
ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	82,0	99,3	82,3	85,5	91,0	88,7	30
ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82,0	100,0	46,0	100,0	100,0	88,3	31
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	93,8	89,4	47,4	100,0	98,5	88,3	32
МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,7	100,0	52,0	96,7	98,3	87,5	33
МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	92,2	70,3	91,4	88,3	93,2	87,4	34
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	86,7	90,0	82,7	86,7	88,9	87,4	35
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	86,0	100,0	82,0	80,0	86,0	87,3	36
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	78,0	100,0	68,0	81,3	97,3	87,2	37
ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	70,0	91,0	100,0	84,0	90,0	86,8	38
ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	82,0	92,5	43,0	100,0	100,0	86,4	39
ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	82,0	100,0	68,0	100,0	81,6	86,1	40
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	94,0	91,0	38,0	98,0	95,0	85,9	41
МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	82,0	86,7	46,0	100,0	100,0	85,6	42

Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	60,0	73,3	92,0	100,0	100,0	85,5	43
Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	75,3	94,4	41,0	100,0	100,0	85,1	44
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	86,0	70,3	74,0	100,0	90,0	84,4	45
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	84,0	100,0	15,5	100,0	100,0	84,1	46
ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	82,6	97,9	85,6	75,7	79,3	84,1	47
ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	93,8	93,1	24,8	93,8	95,4	83,8	48
ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	100,0	73,3	62,0	84,0	81,0	80,9	49
ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	62,0	97,5	47,5	91,6	91,6	80,2	50
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	70,0	100,0	44,0	84,0	90,0	80,2	51
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,0	54,0	34,0	100,0	100,0	77,3	52
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	70,0	94,0	58,0	56,0	88,0	76,3	53
Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	75,1	77,9	68,3	73,7	79,5	75,7	54
ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	86,0	82,0	38,0	68,0	80,0	73,5	55
Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	43,0	85,0	19,0	100,0	83,8	68,6	56

Выводы и рекомендации

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания **Калининградской области**. Средний балл по отрасли составляет 94,64.

- 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 социальной защиты 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:

ГБУ СО КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»-

- хочется, чтобы был электрик в управляющей компании;
- нет парикмахерской
- нет доступа такси

ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»- увеличить количество услуг по иппотерапии сверх стандарта;

- расширить центр;

ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»

- нет футбольного поля; нет волейбольной сетки.

ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»

- недостаточность места, маленький кабинет;
- отсутствие логопеда;
- местоположение;

ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»

- Сделать чаще посещения родственниками
- Не состоялась поездка к морю

ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»

- Нет буфета

ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта

- Крупная шинковка капусты в салате
- Малая вместимость микроавтобуса для проведения коллективных мероприятий

- Размер оплаты за услугу стационарного социального обслуживания (удержание части суммы из единой денежной выплаты по инвалидности)

МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения

- Большое количество заполнения различных документов в процессе обслуживания

- Оплата оказанных социальных услуг (желание бесплатного получения данных услуг)

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»

- плохой(неудобный, некомфортный) автомобиль для перевозки инвалидов

Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»

- необходимость оформления большого количества документов
- платность соц. Услуг

отсутствие времени на общение у соц. Работников

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