ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВИТАДИНИ»
670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7
ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479
Тел. +7 (914) 63-00-108

Согласовано: Первый заместитель министра социально-демографической и семейной политики Самарской области	Утверждаю: Директор ООО «Витадини»
_____О.Ю.Рубежанский	_____ О.П.Бурцев
«_____»_____2017г.	«___»_____ 2017г.

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2017 ГОД

Самара, 2017

Содержание

Введение 3

Глава 1. Анализ результатов независимой оценки 2017 года по организациям социального обслуживания 27
2.1. Анализ результатов независимой оценки последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации 27

2.2. Описание выявленных в ходе независимой оценки проблем в деятельности организации (описание для каждой организации) 137

2.3. Выработка предложений по улучшению качества работы организаций (описание для каждой организации) 147

Глава 3. Качественный и количественный сравнительный анализ результатов независимой оценки 161

3.1. Анализ результатов независимой оценки по каждому критерию и показателю для оцениваемых учреждений с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям 161

3.2. Систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания 276

3.3. Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания с учетом критериев независимой оценки качества 277

3.4. Рейтинг организаций социального обслуживания 279

Заключение 290

Введение

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и тех, которые оказываются учреждениями и организациями социальной сферы, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество предоставления социальных услуг вообще, повышен уровень практических возможностей организации, оказывающей социальные услуги населению, и, прежде всего, таких его категорий, как одинокие престарелые, как дети и подростки, оставшиеся без попечения родителей и другие категории граждан, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей социальных услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается социальное учреждение. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

Социальная сфера и качество жизни являются публичными целями государства, региональных и ведомственных органов власти, достижение которых оценивается самим обществом. В связи с этим измерения качества основаны на мнениях, где достаточно сложно говорить о точности. Более качественными предполагаются оценки экспертов, т.е. квалифицированных аналитиков, однако полноценная экспертиза представляет собой более глубокое исследование. Вследствие этого используются мнения сообществ, выполняющих в том числе функции экспертов, но не являющиеся ими в профессиональном смысле слова.

В различных отраслях экономики, в том числе и в социальной сфере, проводится мониторинг и рассчитываются рейтинги, информация по котором находится в открытом доступе. Такая деятельность в принципе стала возможной с появлением информационных технологий и уменьшения информационной асимметрии.

В настоящее время очевидна тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, что находит выражение в разработке более унифицированных стандартов и механизмов оценки эффективности работы на уровне отдельных работников и учреждений в целом. В той

модели социальной политики и социального обслуживания, которая развивается в России сегодня, значение оценки необычайно быстро возрастает, причем, все большая роль отводится получателям услуг, их мнению и влиянию на развитие социального обслуживания. Немаловажным также является и оценка деятельности учреждений социальной сферы общественными организациями и движениями, получающими в современном российском обществе все большую значимость. Система оценки качества предоставления социальных услуг становится инструментом управления государственными (муниципальными) и негосударственными организациями[1].

Программа разработана в рамках реализации пункта 22 «Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» перечня мероприятий подпрограммы «Развитие социального обслуживания населения в Самарской области» на 2014 – 2019 годы государственной программы Самарской области «Развитие социальной защиты населения в Самарской области» на 2014 – 2019 годы, утвержденной Постановлением Правительства Самарской области от 23.07.2014 № 418, оказание услуг по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Целью является проведение независимой оценки качества оказания услуг в **28** организациях социального обслуживания Самарской области с учетом критериев, показателей и типов организаций.

Реализация поставленной цели осуществляется путем решения следующих задач:

1. Анализ и оценка фактических значений критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области.

2. Формирование рейтинга организаций социального обслуживания Самарской области.

3. Разработка предложений по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания включает четыре последовательных этапа:

1) организационный этап;
2) подготовительный этап;
3) основной этап;
4) аналитический этап.

Организационный этап

На организационном этапе Общественный совет определяет:

- перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов в текущем периоде;

[1] Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред.: Н. В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М. : Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – С. 35.

- показатели качества работы организаций социального обслуживания;

- методы сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

Перечень организаций социального обслуживания формируются в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

- типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

- видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;

- видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;

- категорий получателей социальных услуг.

Исходя из технического задания в 2017 году, Общественным советом при Министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг был определен перечень учреждений социального обслуживания (таблица 1).

Перечень организаций социального обслуживания

Таблица 1

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
1	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	168 5 300	117 358	нет отделений	стационарная полустационарная
2	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	312	172	нет отделений	стационарная
3	Государственное казенное учреждение Самарской области	64		нет отделений	стационарная

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
	«Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»				
4	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	за год обслуживается: 17 женщин и 95 детей (от 0 до 18 лет), из них: детей от 14 до 18 лет (подлежащих анкетированию) - 16 Итого: 112	16 15	нет отделений	стационарная
5	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	231	144	Отделения: - м.р. Клявлинский, с.Старое Резяпкино, ул.Мирная д.30; - м.р. Исаклинский, пос. Сокский, ул.Больничная, 1.	стационарная стационарная
6	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	31100	379	отделение г.о. Похвистнево отделение м.р. Камышлинский отделение м.р. Клявлинский отделение м.р. Исаклинский отделение м.р. Похвистневский	полустационарная
7	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	58500	382	Отделение г.о. Отрадный отделение м.р. Кинель-Черкасский отделение м.р. Кинельский отделение г.о. Кинель отделение м.р. Богатовский	полустационарная

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
8	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	33600	380	отделение м.р. Борский отделение м.р. Алексеевский отделение г. Нефтегорск отделение м.р. Большеглушицкий	полустационарная
9	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	42500	381	отделение г.о. Чапаевск отделение м.р. Безенчукский отделение м.р. Пестравский отделение м.р. Красноармейский отделение м.р. Приволжский отделение м.р. Хворостянский	полустационарная
10	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	85780	382	отделение м.р. Самарский и м. р. Ленинский отделение м.р. Октябрьский отделение м.р. Советский отделение м.р. Кировский отделение м.р. Куйбышевский отделение м.р. Промышленный отделение м.р. Красноглинский отделение м.р. Железнодорожный	полустационарная
11	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	110790	383	отделение Автозаводское г.о. Тольятти отделение Комсомольское г.о. Тольятти отделение Центральное г.о. Тольятти отделение г.о. Жи-	полустационарная

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
				гулёвск отделение м.р. Ставропольский	
12	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	38500	380	отделение г.о. Сызрань отделение г.о. Октябрьск отделение м.р. Сызранский отделение м.р. Шигонский	полустационарная
13	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	34520	380	отделение м.р.Сергиевский отделение м.р.Елховский отделение м.р.Кошкинский отделение м.р. Красноярский отделение м.р. Челновершинский отделение м.р.Шенталинский	полустационарная
14	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	12 23408	12 378	отделение г.о. Новокуйбышевск отделение м.р. Волжский стационарное отделение (социальная гостиница)	стационарная полустационарная
15	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	565	229	отделение «Иппотерапия» (г.Самара, Барбошина поляна, 6-я линия, участок 3)	полустационарная
16	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	336 136	179 101	Отделения: - г.о. Кинель, ул.Спортивная, 2а; - г.о. Отрадный, ул. Ленина, 15.	стационарная полустационарная

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
. 17	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	115	89	Отделения: - м.р.Сергиевский, ул.Строителей,д.7; - м.р. Челно-Вершинский , с. Челно-Вершины, ул. Октябрьская, д. 40 А.	стационарная стационарная
. 18	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	110	86	Обособленное структурное подразделение: отделение по адресу г. Нефтегорск, ул. Мира, д.9	стационарная
. 19	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	80	66	нет отделений	стационарная
. 20	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	103	81	нет отделений	стационарная
. 21	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	230	144	нет отделений	стационарная
. 22	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат милосердия для инвалидов (психо-	420	201	нет отделений	стационарная

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
	неврологический интернат)"				
. 23	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	432	204	нет отделений	стационарная
. 24	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	575	231	нет отделений	стационарная
. 25	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	414	200	нет отделений	стационарная
. 26	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	70	59	нет отделений	стационарная
. 27	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуа-	73	61	нет отделений	стационарная

№	Организации (юридические лица)	Планируемое количество получателей социальных услуг в 2017 году (для расчета выборки исследования)	Объем выборки	Примечание с указанием отделений	Форма социального обслуживания
	цию"				
28	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	25 225	24 142	нет отделений	стационарная полустационарная
	Всего	3593/ 434699	2156/ 4255		
	Итоговое значение		6411		

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – клиентов государственных учреждений, предоставляющих социальные услуги. При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, получающих услуги в государственных учреждениях социального обслуживания. Расчет выборки производится, исходя из формы обслуживания – стационарной и полустационарной.

Количество респондентов, принявших участие в исследовании

Исследование проводилось в период с 01 июля 2017 года по 15 августа 2017 года с использованием интернет-ресурсов на официальном сайте http://socexpert03.ru/.

Численность учтенных анкет учреждений социального обслуживания Самарской области

Таблица 2

№ п/п	Учреждение	Количество анкет
1	«Областной центр социальной помощи семье и детям»	571
2	«Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	183
3	«Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	55

4	«Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	9
5	«Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	184
6	«Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	405
7	«Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	382
8	«Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	393
9	«Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	491
10	«Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	402
11	«Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	383
12	«Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	382
13	«Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	438
14	«Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	396
15	«Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	229
16	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	280
17	«Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	102
18	Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга»	101
19	"Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	46
20	"Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	109
21	Самарский пансионат для детей-инвалидов	150
22	"Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	203
23	"Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	227
24	"Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	240
25	"Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	204
26	"Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	59
27	"Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	63
28	«Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	172
	ИТОГ:	6 859

В опросе респондентов приняли участие 6 859 человек, заполнившие бланки анкет на сайте организации - оператора. Респондентами явились целевые группы – получатели социальных услуг в стационарной форме, полустационарной форме, а также (в отдельных случаях) родственники получателей услуг, родители детей, получателей социальных услуг, лиц, их замещающих, опекуны получателей социальных услуг.

Независимая оценка проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 №995-н «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» с учетом типов организаций и форм социального обслуживания. Дополнительных критериев и показателей в 2017 году общественный совет при министерстве социально-демографической и семейной политике Самарской области не утверждал.

Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1) Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

- телефон;

- электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».

4) Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

- доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений

5) Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

- лично в организацию социального обслуживания

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

6) Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1) Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-

чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2) Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

3) Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

4) Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2) Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1) Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

3) Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,

в том числе удовлетворенных:

- жилым помещением;
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг;
- питанием;
- мебелью, мягким инвентарем;
-предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;
- хранением личных вещей;
-оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;
- порядком оплаты социальных услуг;
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг;
- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания;
- периодичностью прихода социальных работников на дом;
- оперативностью решения вопросов.

3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

4) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Аналитический этап

На аналитическом этапе организация-оператор проводит анализ документов (актов), предоставленных экспертными комиссиями. Данный анализ направлен на:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей (рассматриваются результаты проведенного исследования с результатами исследования предыдущего года, если таковые имеются);

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания в баллах и формирование рейтинга.

Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень организаций для проведения независимой оценки, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы в баллах. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Методика расчета показателей качества работы учреждений социальной сферы

Таблица 3

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)		максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да

1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	да	да
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей		максимальное значение 2 балла	да	да

	социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		(сумма значений показателей 3.1-3.2)		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да

	сфере социального обслуживания				
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установлен ных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслу-	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), де-	да	да

	живания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных		ленное на 100		
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да

	социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников				
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах	да	да
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	да	да

			100		
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на	%	от 0 до 1 балла;	нет	нет

	дом		значение показателя (в %), деленное на 100		
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да

Предварительные результаты независимой оценки качества услуг, предоставляемых в социальной сфере, 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.

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 во-

просам 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 8 декабря 2014 года № 995н

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества регионального уровня (ведомственные нормативные акты):

1. Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 12.03.2015 № 120 «О внесении изменений в приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 25.11.2014 № 632 «Об утверждении Положения об Общественном совете при министерстве социально – демографической и семейной политики Самарской области»

2. Распоряжение министра социально-демографической и семейной политики Самарской области № 12-р от 18.01.2016 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания за 2015 год»

3. Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области № 151 от 31.03.2016 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения в Самарской области

ГЛАВА 2 Анализ результатов независимой оценки 2017 года по организациям социального обслуживания

2.1. Анализ результатов независимой оценки последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации

1. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»

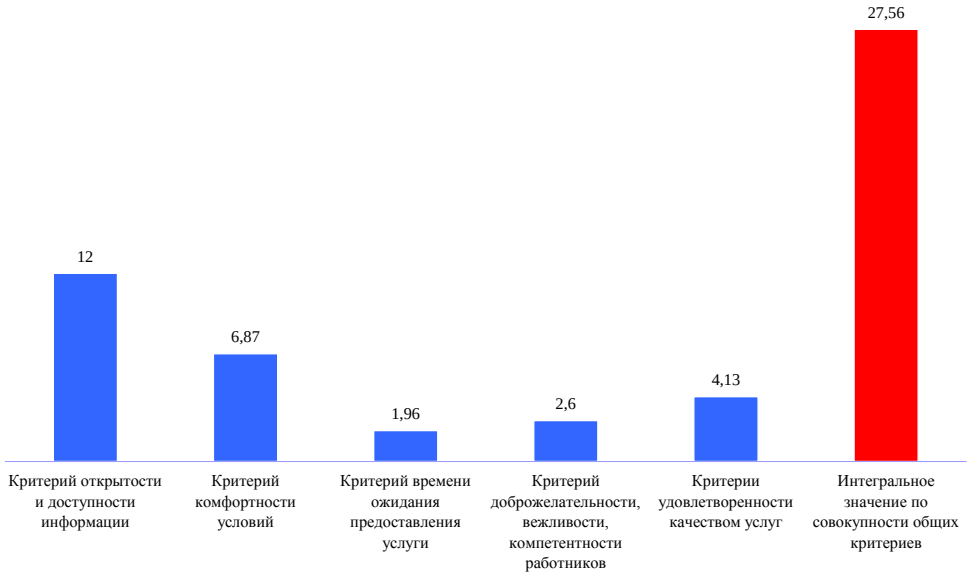


Таблица 4

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслужи-	1

	вания граждан в Российской Федерации»	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,91
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,96
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1

2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,60
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,40
2.1.	жилым помещением	не измеряется
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,30
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,30
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	не измеряется
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	не измеряется
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,75
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,2
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,75
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	не измеряется
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,50
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,80
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

2. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)

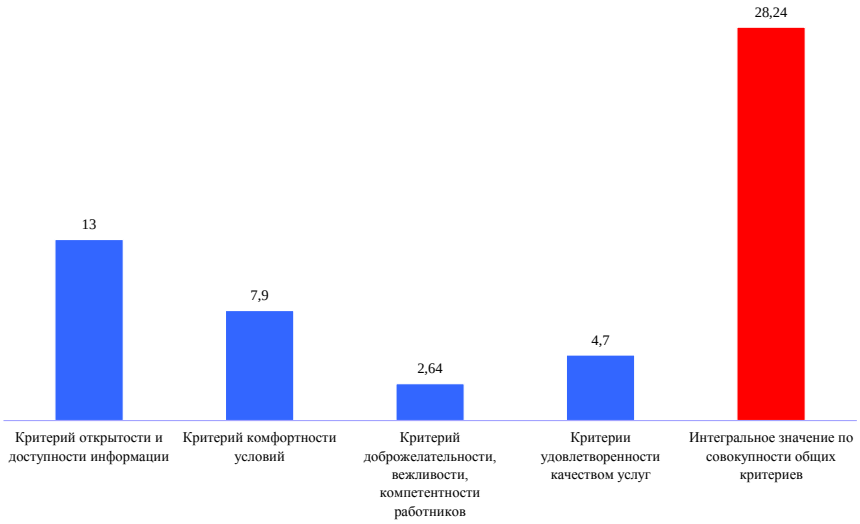


Таблица 5

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организа-	2

	ции и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц,	1

	использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,97
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,64

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,8
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,12
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,80
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

3. Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

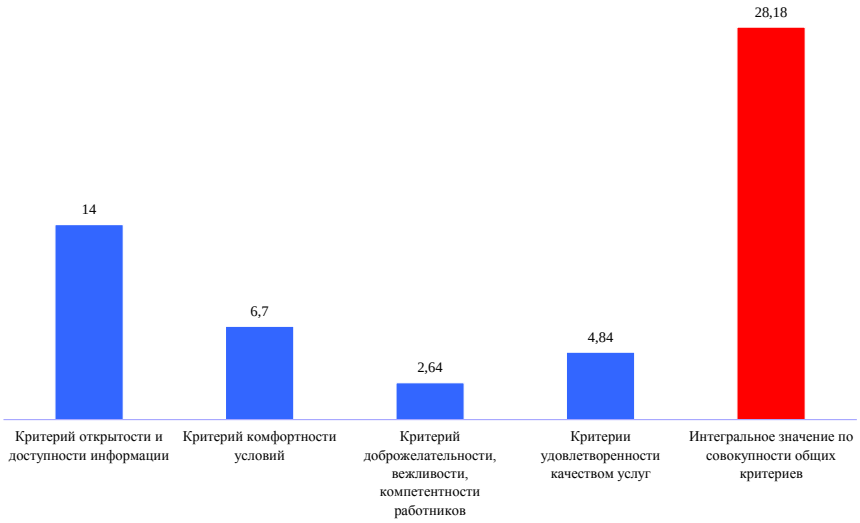


Таблица 6

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информа-	2

	ции, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,77
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,64
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		

1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,42
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,5
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

4. Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»

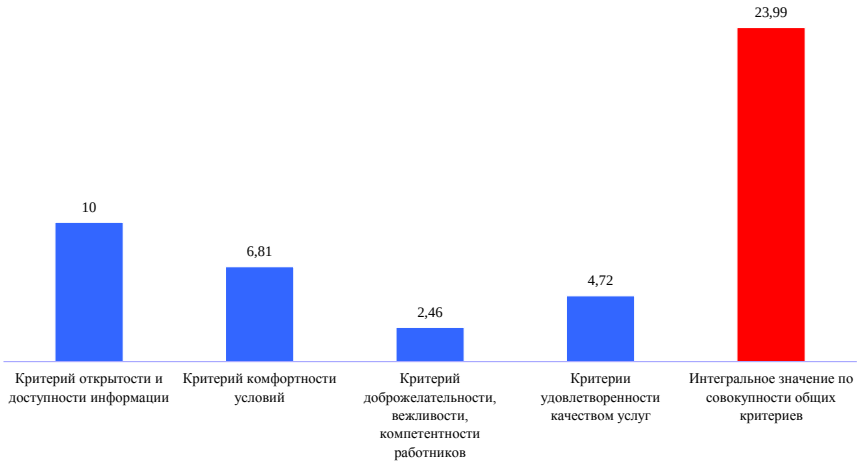


Таблица 7

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информа-	1

	ции, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,81
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,46
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		

1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,42
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,5
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,88

5. Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

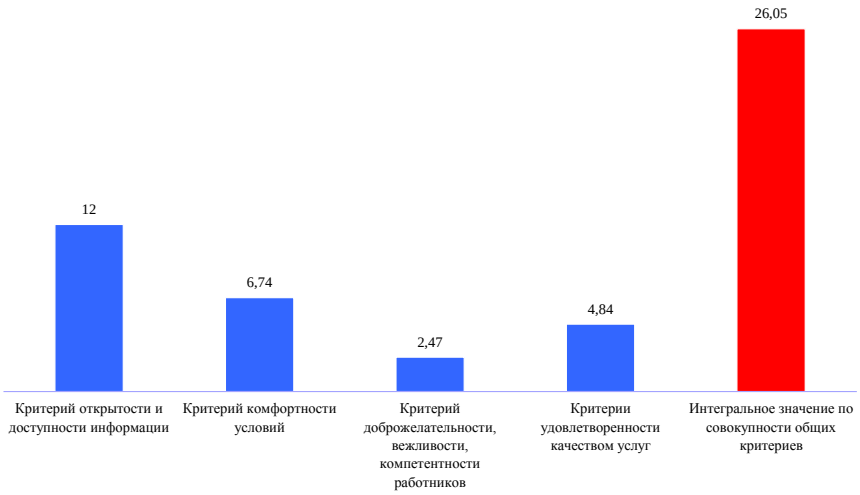


Таблица 8

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и	2

	получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобиль-	1

	ных групп населения	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,74
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,47
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального	1

	обслуживания, от числа опрошенных	
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,42
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,5
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

6. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»

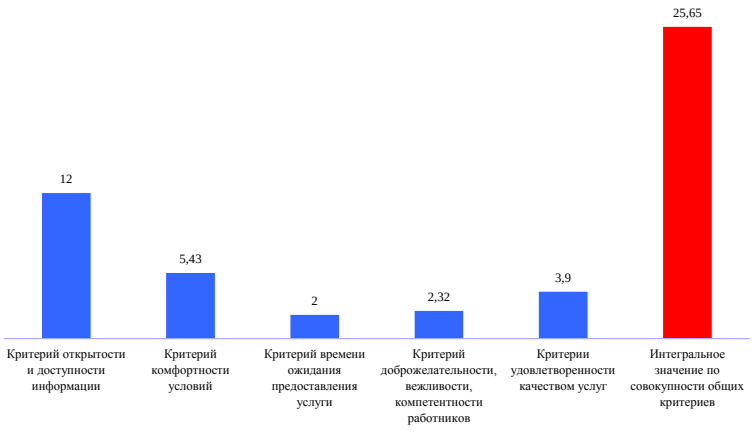


Таблица 9

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных	3

	услуг:	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	1,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социаль-	0,96

	ных услуг	
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,32
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,27
2.1.	жилым помещением	0,06
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,09
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,03
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,41
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим по-	0,90

	мещением	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,02
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,02
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,03
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,41
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,70
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

7. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»

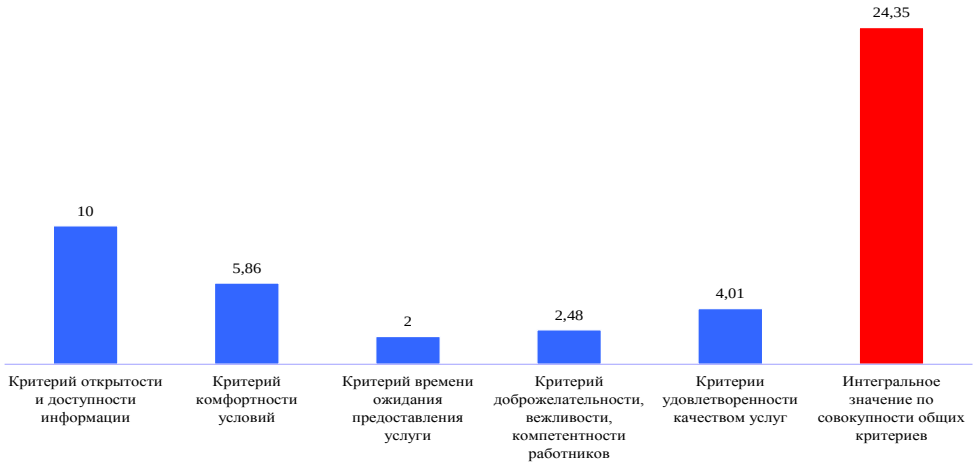


Таблица 10

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципаль-	0

	ных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания	0

	в сети «Интернет»	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,97
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1

2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,91
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,8
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,12
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,80
4.	Количество зарегистрированных в организации социального	1

	обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

8. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»

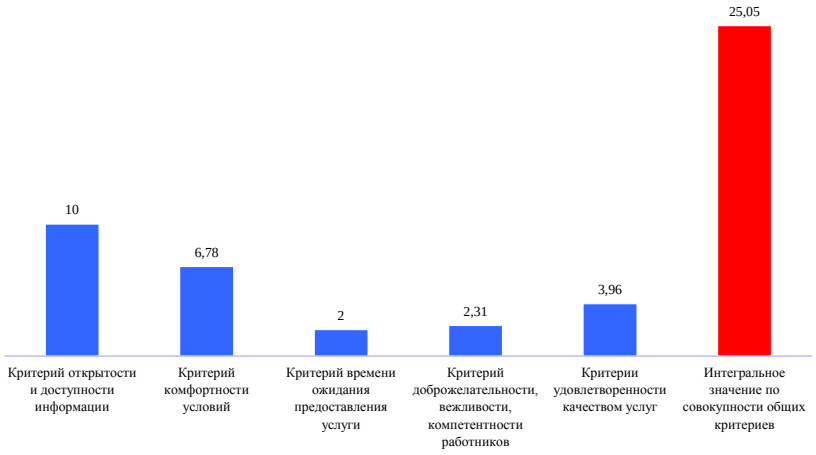


Таблица 11

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные	1

	услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвали-	3

	дов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,89
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,89
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опро-	1

	шенных	
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,31
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,28
2.1.	жилым помещением	0,06
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,10
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,03
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,44
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,66
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,22
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,13
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,44
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,72
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,96

9. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»

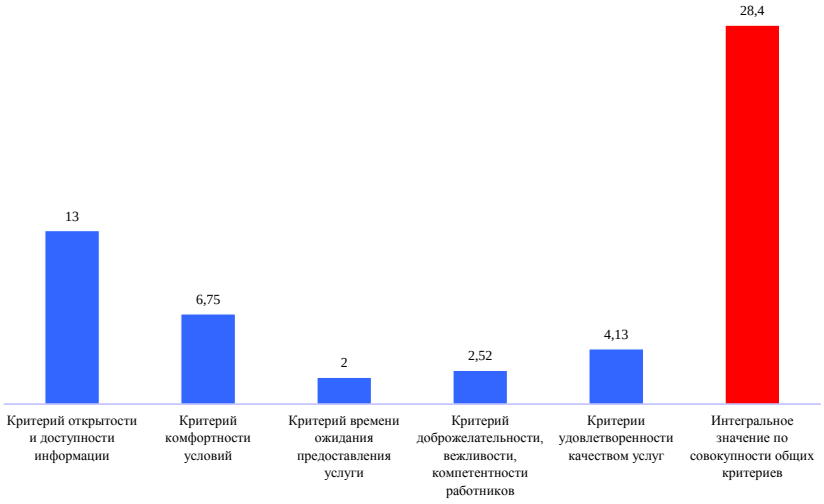


Таблица 12

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации,	2

	запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,82
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,52

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,50
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,96
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,77
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,45
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,65
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,2
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,03
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,03
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,41
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,70
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

10. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»

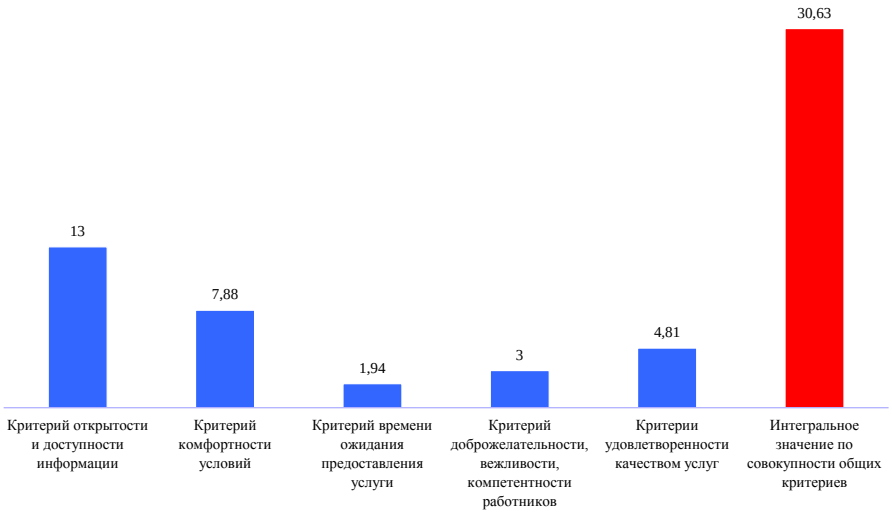


Таблица 13

№ п/п	Показатели	Значение
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для ин-	1

	валидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,	1

	с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,92
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,94
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации соци-	1

	ального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,81
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,84
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,76
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,54
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,77
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	1
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

11. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

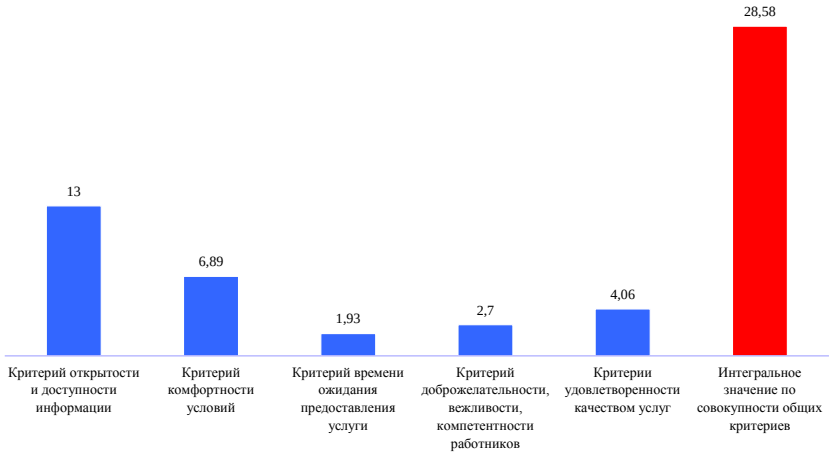


Таблица 14

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организа-	2

	ции и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и	1

	лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,96
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,93
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,70

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,27
2.1.	жилым помещением	0,03
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,03
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,03
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,76
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,56
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,9
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,03
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,03
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,60
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,86
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

12. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»

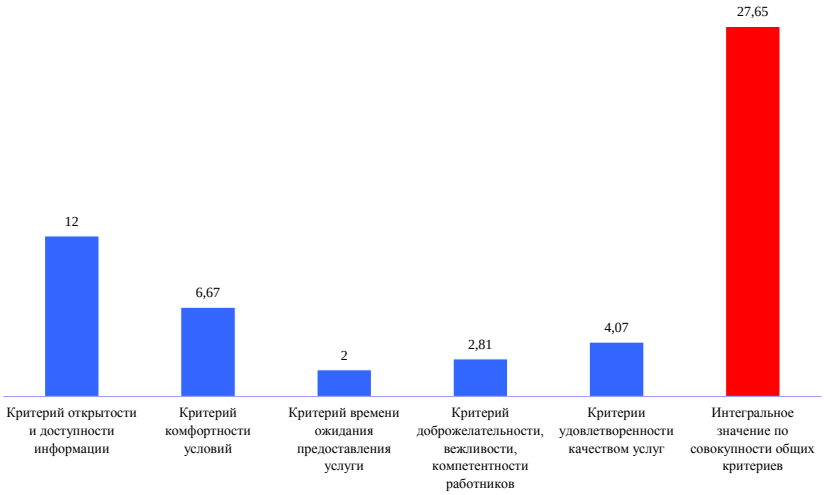


Таблица 15

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организа-	2

	ции и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и	1

	лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,71
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,91

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,27
2.1.	жилым помещением	0,03
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,03
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,03
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,56
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,63
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,2
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,13
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,9
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,13
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,33
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,80
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

13. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»

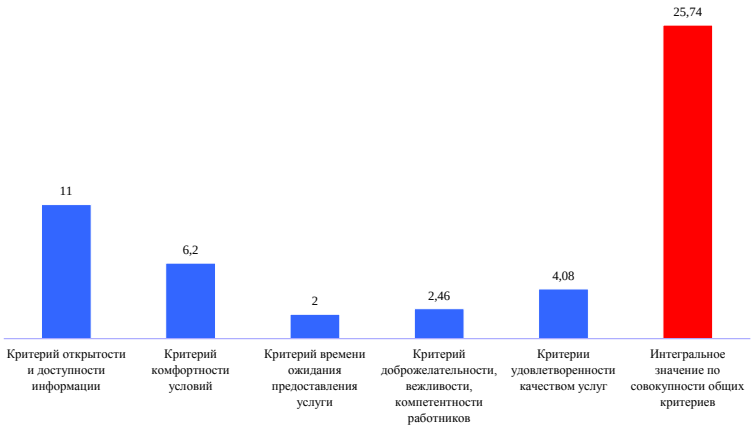


Таблица 16

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2

3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломо-	1

	бильных групп населения	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,97
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,73
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,46
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников),	1

	которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,31
2.1.	жилым помещением	0,07
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,02
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,07
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	0,61
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,6
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,15
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,16
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,16
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,57
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,77
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

14. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»

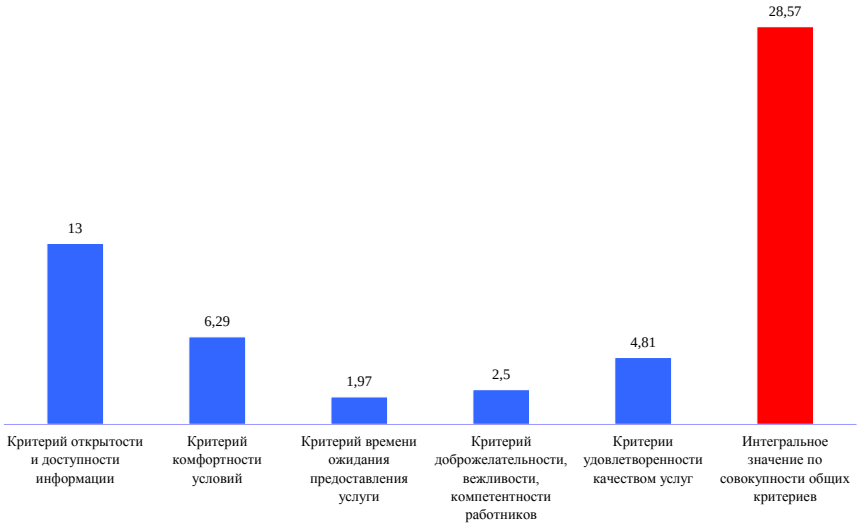


Таблица 17

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организа-	2

	ции и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и	0,5

	лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,83
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,97
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,50

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,81
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	не измеряется
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,84
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,88
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,46
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,73
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

15. Государственное казенное учреждение Самарской области «реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»»

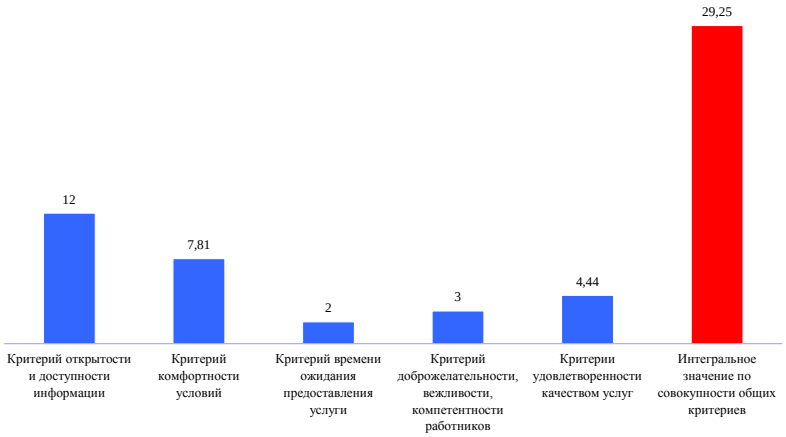


Таблица 18

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организа-	2

	ции и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и	1

	лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,88
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,7
2.1.	жилым помещением	Не измеряется
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,78
2.3.	питанием	Не измеряется
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Не измеряется
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,78
2.6.	хранением личных вещей	Не измеряется
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,55
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,2
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Не измеряется
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,90
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Не измеряется
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,84
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

16. Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»

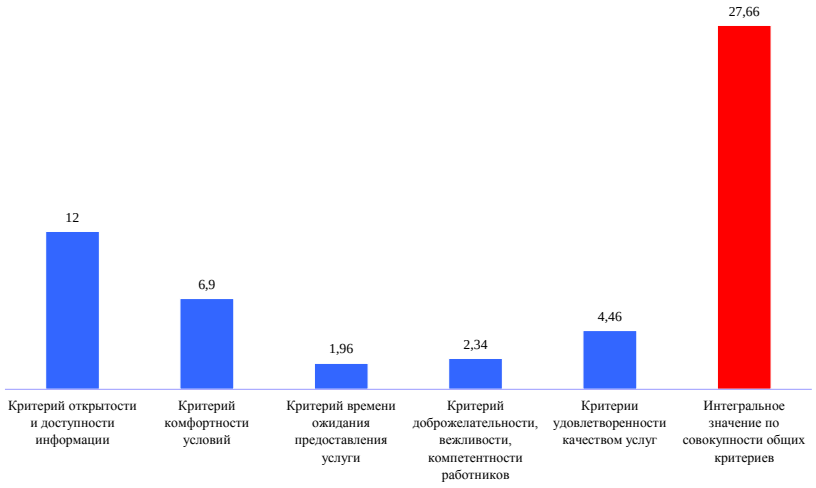


Таблица 19

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	0
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации,	2

	запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,94
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,96
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,34
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		

1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,71
2.1.	жилым помещением	0,93
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,82
2.3.	питанием	0,72
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,86
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,82
2.6.	хранением личных вещей	0,89
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,57
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,2
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	не измеряется
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,89
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,82
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,82
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

17. Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

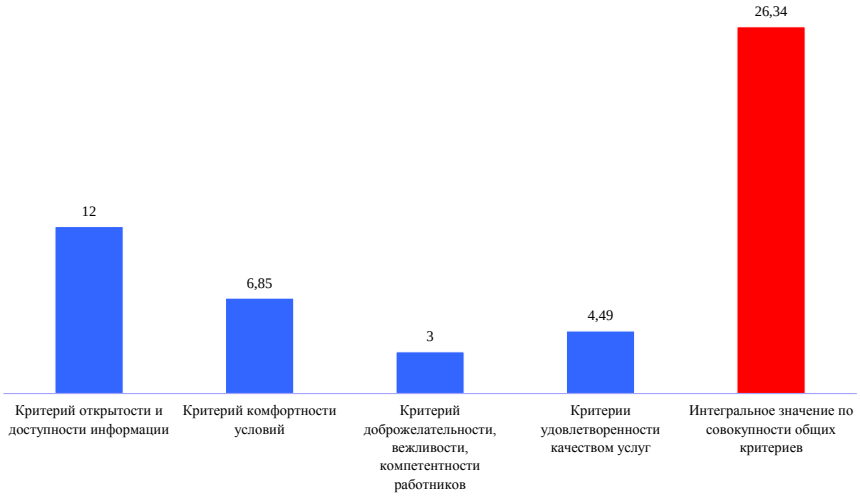


Таблица 20

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,92
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	1

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,70
2.1.	жилым помещением	0,93
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,83
2.3.	питанием	0,73
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,86
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,83
2.6.	хранением личных вещей	0,90
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,51
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,2
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	не измеряется
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,90
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,83
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,86
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

18. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

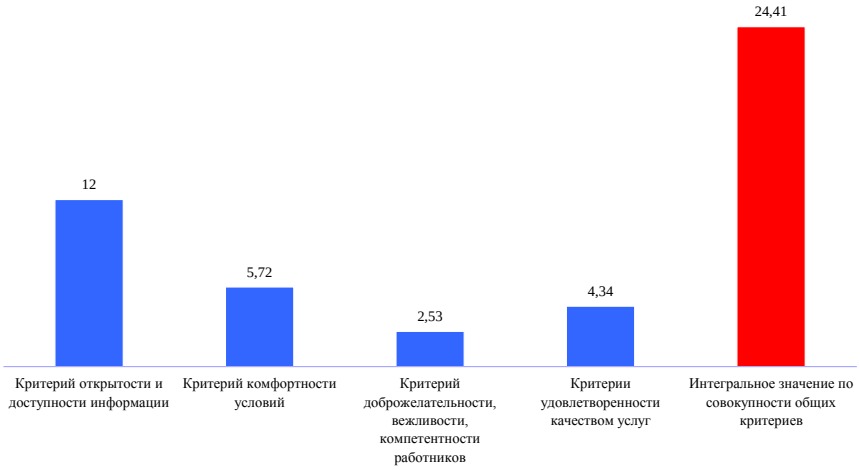


Таблица 21

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	2
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,96
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,76
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	0,35

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,69
2.1.	жилым помещением	0,67
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,82
2.3.	питанием	0,78
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,75
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,82
2.6.	хранением личных вещей	0,96
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,77
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,63
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	не измеряется
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,82
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,44
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,82
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,77
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,88

19. Государственное казенное учреждение Самарской области «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»

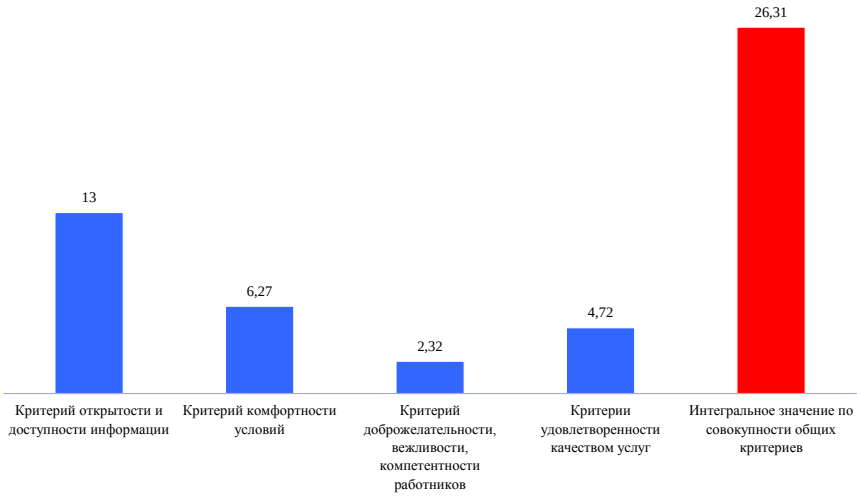


Таблица 22

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	2,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	0,5

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,92
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,85
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от	0,32

	общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,72
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,92
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,92
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	0,85
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,92
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,13
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,62
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,62
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,62
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,76
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

20. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

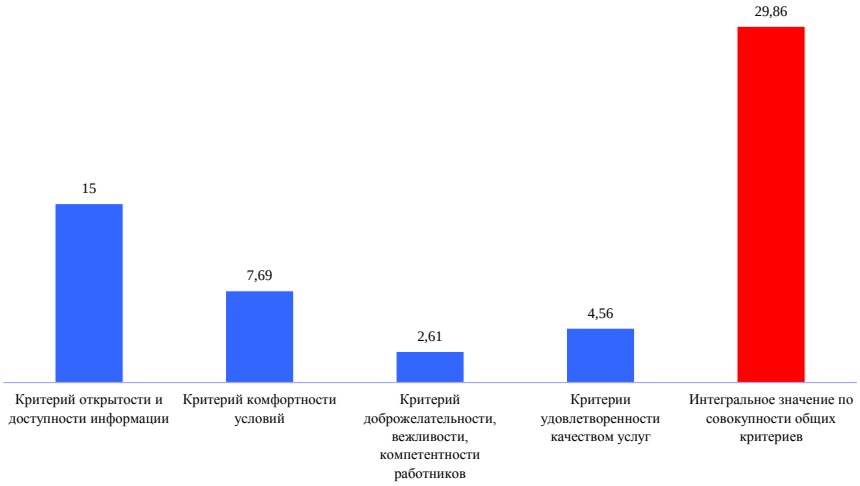


Таблица 23

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,76
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	0,61

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,74
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,75
2.3.	питанием	0,81
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,87
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,87
2.6.	хранением личных вещей	0,81
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,87
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,39
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,87
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,83
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,77
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,78
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,89
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93

21. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»

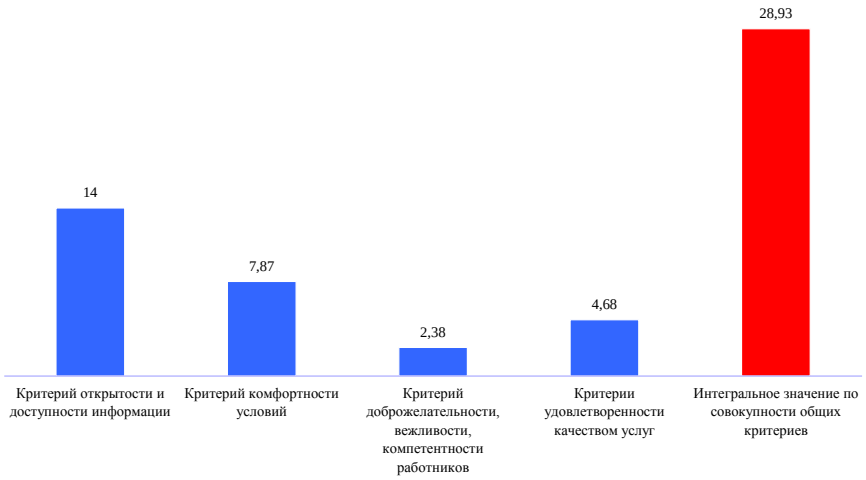


Таблица 24

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,93
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,94
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	0,38

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,78
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,90
2.3.	питанием	0,90
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,93
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,93
2.6.	хранением личных вещей	0,90
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,83
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,46
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	не измеряется
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,96
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,73
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,82
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,90
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг(их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

22. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

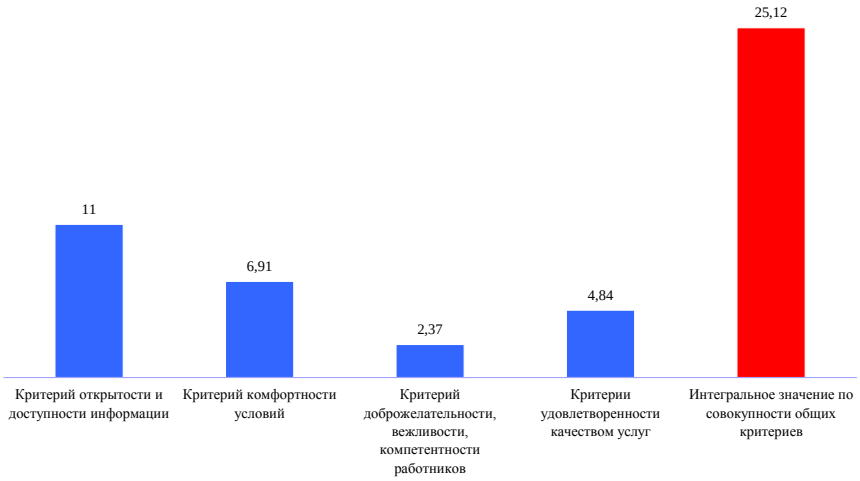


Таблица 25

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,91
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	0,37

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,93
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,38
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	1
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,82
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,79
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг(их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

23. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

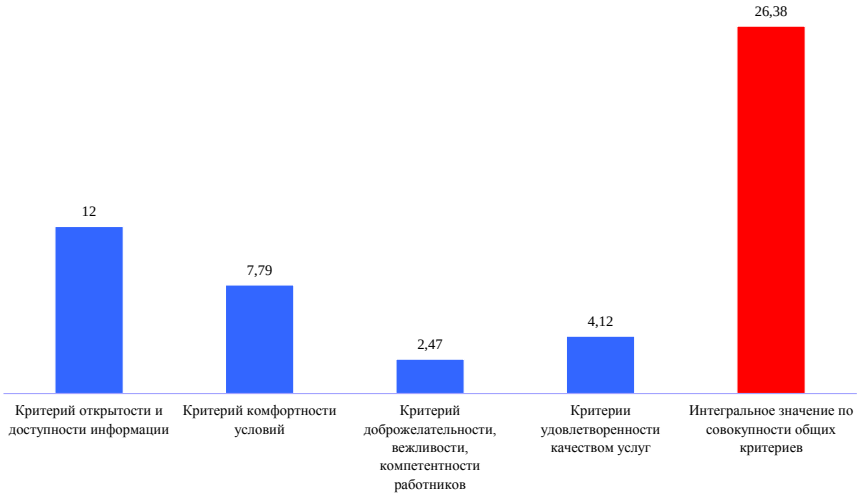


Таблица 26

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта органи-	1

	зации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации соци-	1

	ального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,94
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,85
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю соци-	0,47

	альной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,29
2.1.	жилым помещением	0,28
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,02
2.3.	питанием	0,35
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,41
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,41
2.6.	хранением личных вещей	0,53
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,51
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,17
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,11
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,51
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,30
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,30
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,83
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

24. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

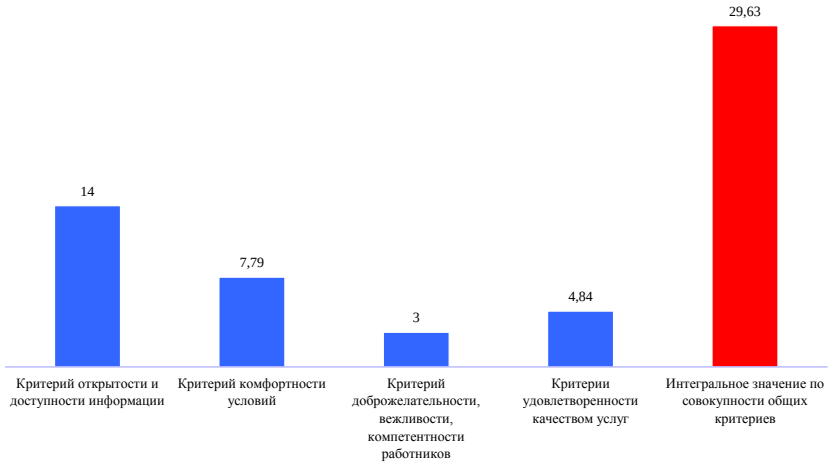


Таблица 27

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организа-	2

	ции и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и	1

	лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,79
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации соци-	1

	ального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,84
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	1
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,77
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,67
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	1
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,74
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,89
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,85
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

25. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

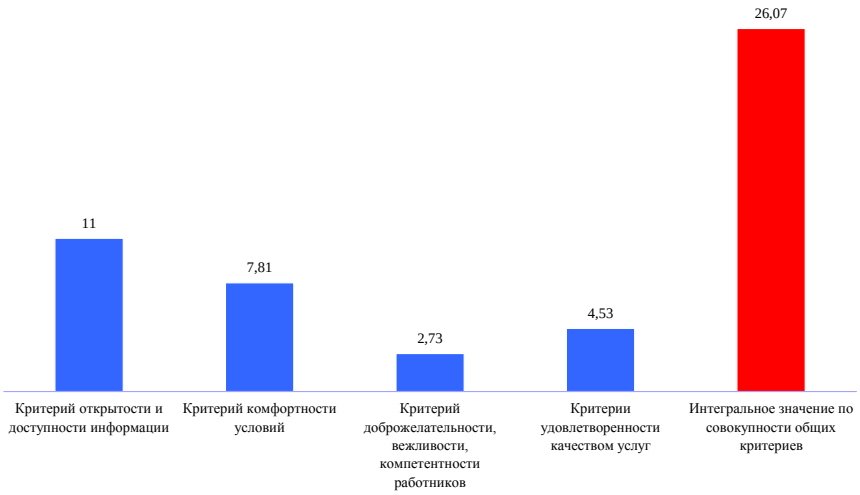


Таблица 28

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	1
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,97
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,84
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	0,73

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,73
2.1.	жилым помещением	0,94
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,62
2.3.	питанием	0,77
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,78
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,66
2.6.	хранением личных вещей	0,83
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,91
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,35
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,83
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,83
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,97
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,86
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,94

26. Государственное казенное учреждение Самарской области «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»

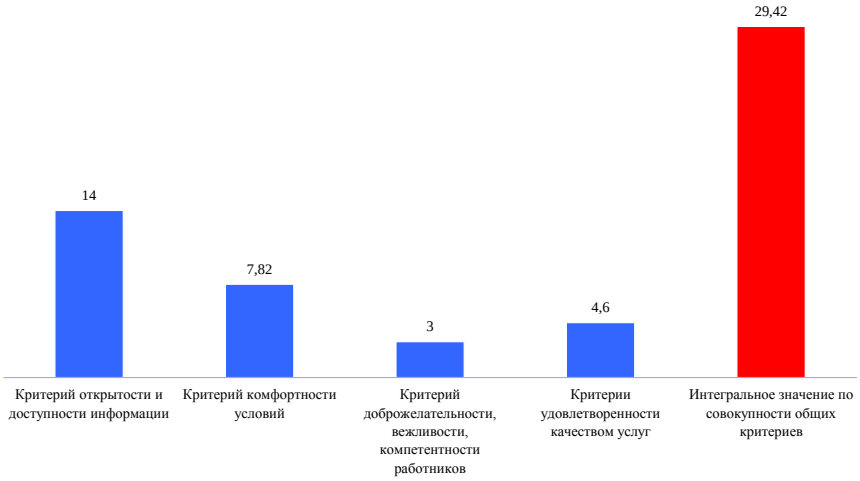


Таблица 29

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных полу-	1

	чателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,95
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,87
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,	1

	от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,65
2.1.	жилым помещением	0,90
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,60
2.3.	питанием	0,55
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,75
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,75
2.6.	хранением личных вещей	0,60
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,85
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,3
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,85
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,85
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,6
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,85
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,95
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

27. Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»

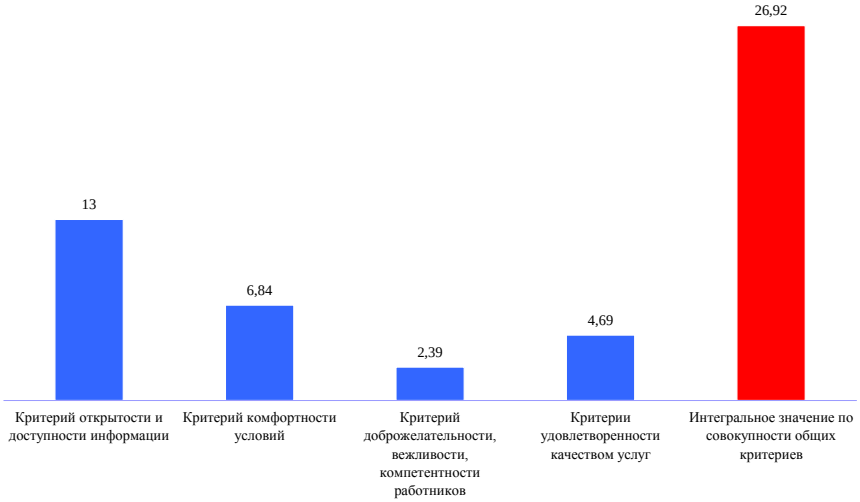


Таблица 30

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для ин-	0

	валидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,	1

	с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,92
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,92
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации соци-	1

	ального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,77
2.1.	жилым помещением	0,62
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,82
2.3.	питанием	0,76
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,72
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,67
2.6.	хранением личных вещей	0,84
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,92
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,99
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,89
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,92
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,86
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,92

28. Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

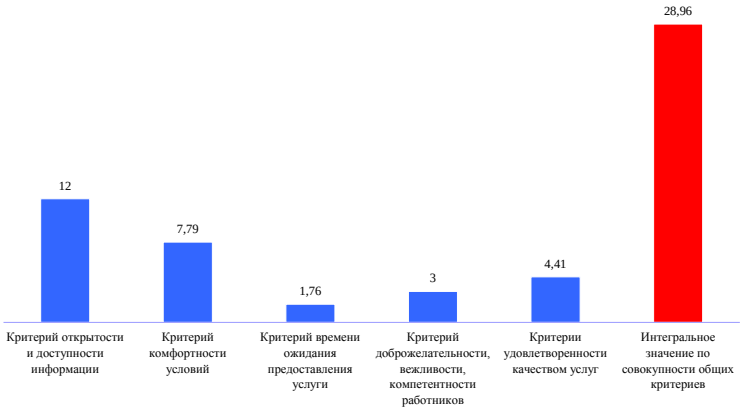


Таблица 31

№ п/п	Показатели	Значение
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	2
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информа-	2

	ции, запись на прием и др.):	
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	2
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг:	4
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,95
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,84
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,86
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	0,90
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания	

	услуг	
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0,74
2.1.	жилым помещением	0,90
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,86
2.3.	питанием	0,81
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,86
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,90
2.6.	хранением личных вещей	0,90
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,90
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,98
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	не измеряется
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,75
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,76
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	0
2.13.	оперативностью решения вопросов	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,86
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,81

2.2. Описание выявленных в ходе независимой оценки проблем в деятельности организации (описание для каждой организации)

1. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»

1. Отсутствие доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное количество работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности, за последние три года.

2. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)

1. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

3. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

4. Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»

1. Отсутствие доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том чис-

ле детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

5. Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

1. Отсутствие доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

6. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»

1. Отсутствие доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

7. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»

1. Отсутствие доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

8. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»

1. Отсутствие доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Недостаточная результативность работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

9. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»

1. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

2. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

3. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

10. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»

1. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

2. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

11. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

1. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

2. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

3. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

12. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

5. Отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

13. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

3. Отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

14. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

15. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

16. Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

5. Недостаточное количество работников, прошедших повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

17. Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

18. Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное количество работников, прошедших повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

19. Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

20. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

1. Отдельные случаи неудовольствия получателей социальных услуг, выявленные в ходе проведения анкетирования.

21. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"

1. Отсутствие информации о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации в сети «Интернет» с учетом наиболее практичного поиска указанного типа информации

2. Недостаточное количество работников, прошедших курсы повышения квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социаль-

ной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности, с охватом 100% за трехлетний период.

22. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

23. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"

1. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

2. Недостаточный уровень технической поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

3. Недостаточное количество работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

24. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

1. Отсутствие информации о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации в сети «Интернет» с учетом наиболее практичного поиска указанного типа информации

25. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

26. Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

27. Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточный уровень беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

4. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

5. Недостаточное количество работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

28. Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

1. Недостаточный уровень доступности информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

2. Недостаточный уровень результативности работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения.

3. Недостаточное обеспечение поддержки электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации.

2.3. Выработка предложений по улучшению качества работы организаций (описание для каждой организации)

2. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»

1. Привести в соответствие с ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» альтернативную версию официального сайта учреждения в сети «Интернет».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

4. Разработать план мероприятий по организации повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

2. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)

1.Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Выполнить требования для обеспечения беспрепятственного доступа для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг в учреждение и помещения в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

разместить звуковые, тактильные и визуальные ориентиры (радиомаяк, дорожное тактильное покрытие и пр.) с целью выполнения требований доступности к зданию и помещениям для инвалидов с нарушениями зрения и слуха;

в туалете для инвалидов установить поручень.

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходи-

мой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

5. Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

6. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

7. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

8. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

9. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»

1. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте

учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

10. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»

1. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

1. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходи-

мой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

12. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»

1. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

2. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

3. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

13. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»

1. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

2. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

3. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

14. Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»

1. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

15. Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2.Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

5. Разработать план мероприятий по организации повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

17. Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

18. Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012

«СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

4. Разработать план мероприятий по организации повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

19. Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

20. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

1. Проработать вопросы, связанные с частичным неудовольствием получателей социальных услуг, выявленным в ходе проведения анкетирования. Составить план мероприятий по их устранению.

21. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"

1. Разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации в сети «Интернет» с учетом наиболее практичного поиска указанного типа информации

2. Разработать план мероприятий по организации повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

22. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

23. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"

1. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать план мероприятий по организации повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

24. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

1. Разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации в сети «Интернет» с учетом наиболее практичного поиска указанного типа информации

25. Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

26. Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с

ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

27. Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеоинформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

4. Разработать план мероприятий по организации повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы

или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности с охватом 100% за трехлетний период.

28. Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

1. Обеспечить доступность информации на альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

2. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обеспечить техническую поддержку электронных сервисов (электронная почта) на официальном сайте для получения гражданами необходимой информации с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

ГЛАВА 3. Качественный и количественный сравнительный анализ результатов независимой оценки

3.1. Анализ результатов независимой оценки по каждому критерию и показателю для оцениваемых учреждений с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

3 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для ум-

ственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

2 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностя-

ми Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет».

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»;

0 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населе-

ния Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения

Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»;

1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат

для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"

0 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской

области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

2 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального

обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)";

3.1. телефон

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение; Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат

для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»;

Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)";

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (группы 4, 5)

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

2 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания

населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное бюджетное учреждение

Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

4.1. Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное

учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

4.2. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное

казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)";

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.

3 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государствен-

ное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)";

2 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учре-

ждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

5.1. лично в организацию социального обслуживания

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально

- реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностя-

ми Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)";

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казен-

ное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Госу-

дарственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (группы 6, 7)

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

3 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

2 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»
Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный

центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплекс-

ный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интер-

нат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"

0 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский

пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области

Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

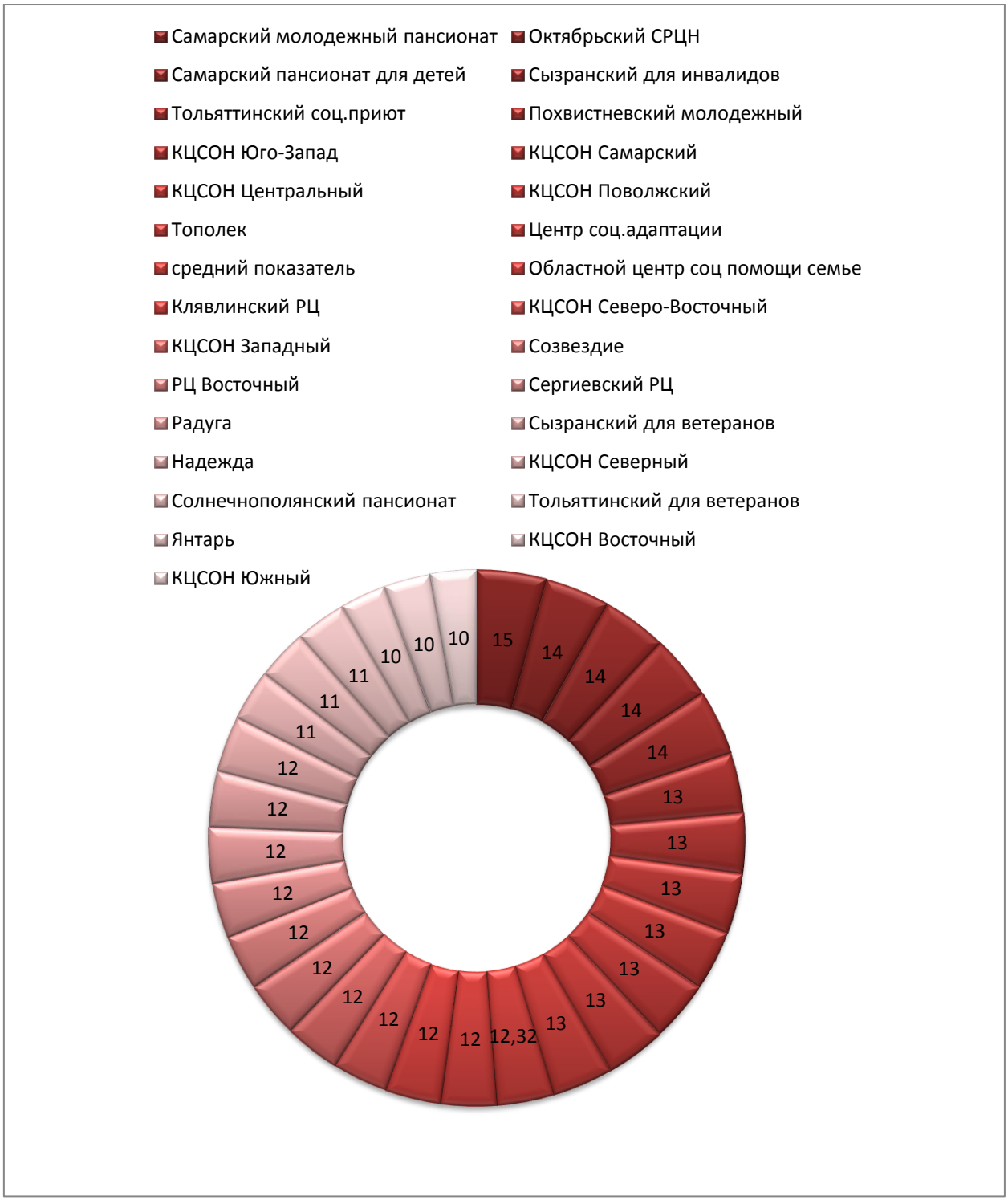
7. Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного

округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

Рисунок 1

Сравнительные значения критерия «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»



II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том

числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

4 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

3 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области

"Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

2,5 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"

2 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

1,5 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»

1.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный

центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,5 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение

Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,5 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного

округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для пре-

старелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,5 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального об-

служивания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

2. Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных:

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,97 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,96 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,95 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,94 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,93 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное

учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,89 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного

округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг:

0,97 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

0,96 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,94 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Ком-

плексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,91 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,89 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»

0,88 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,87 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,85 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,84 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,83 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,82 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,79 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,77 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

0,76 балла -Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,74 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,73 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»

0,71 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

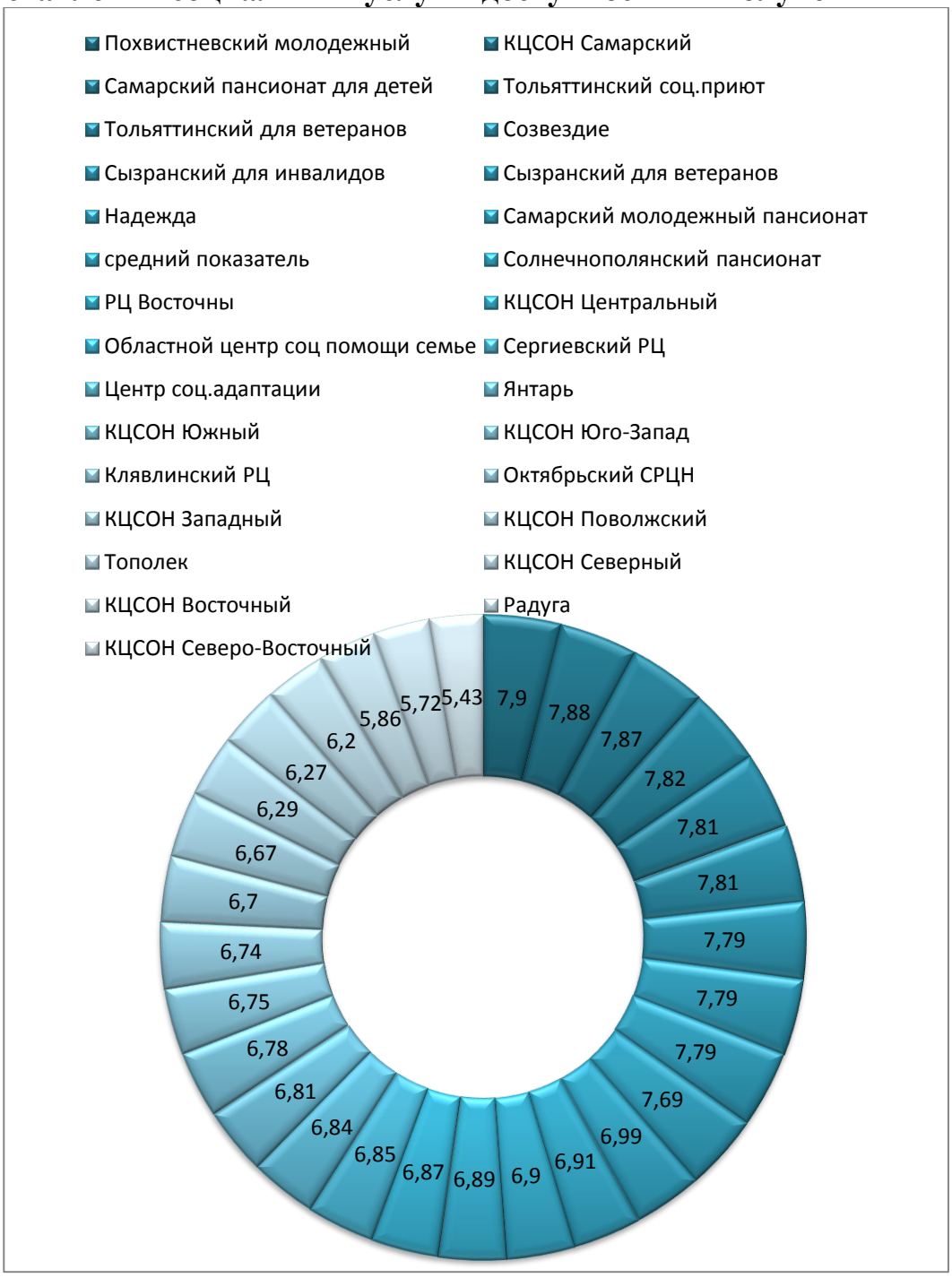
5. Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Серги-

евский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

Рисунок 2

Сравнительные значения критерия «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»



III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных:

1балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,97 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,96 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,94 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,93 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Са-

марский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,88 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь».

0,86 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,83 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,78 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг):

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное ка-

зенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,97 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,94 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,90 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

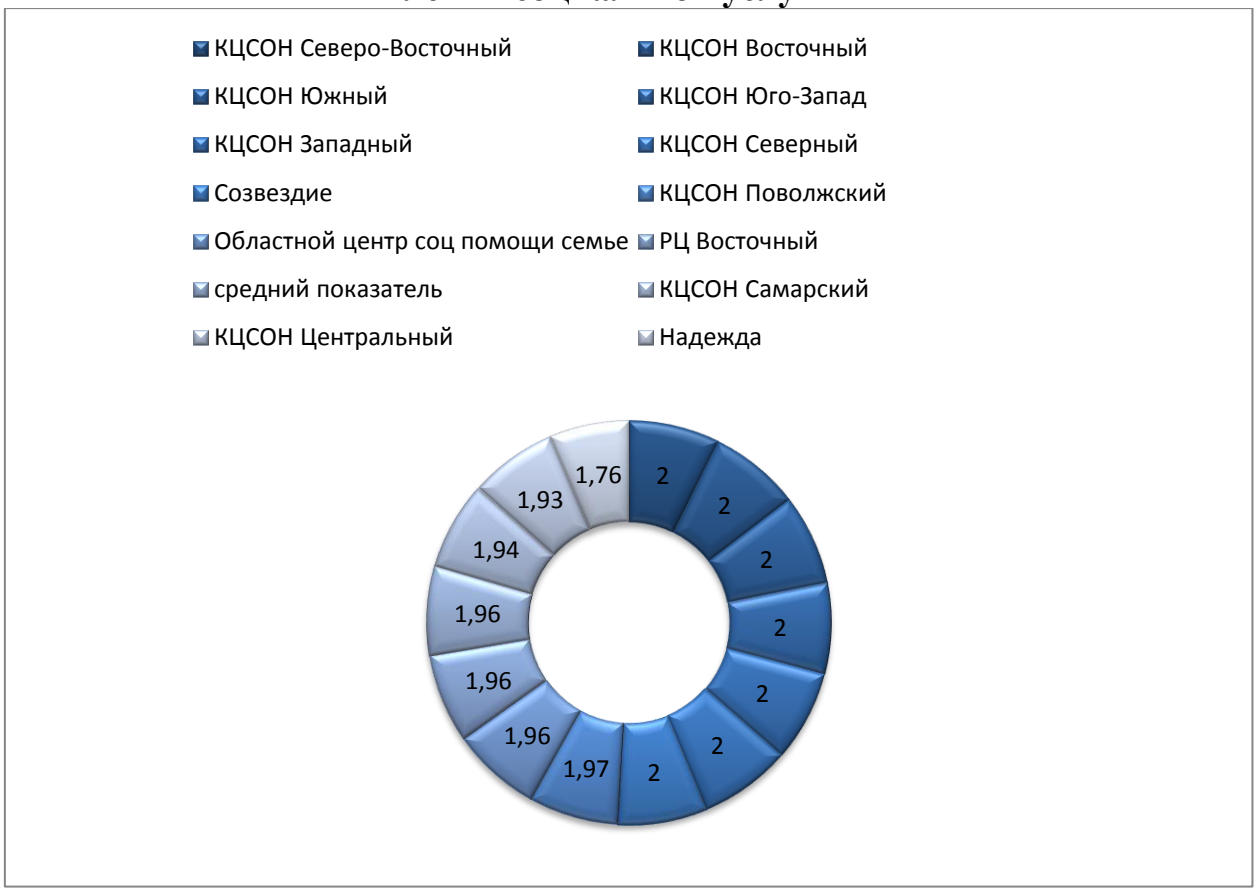
0,87 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,86 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

Рисунок 3

Сравнительные значения критерия «Время ожидания предоставления социальной услуги»



IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного

округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

2. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)";

Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников:

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,91 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»;

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

0,73 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,70 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,64 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

0,61 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,60 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям».

0,52 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,50 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,48 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,47 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,39 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,38 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,37 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,35 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

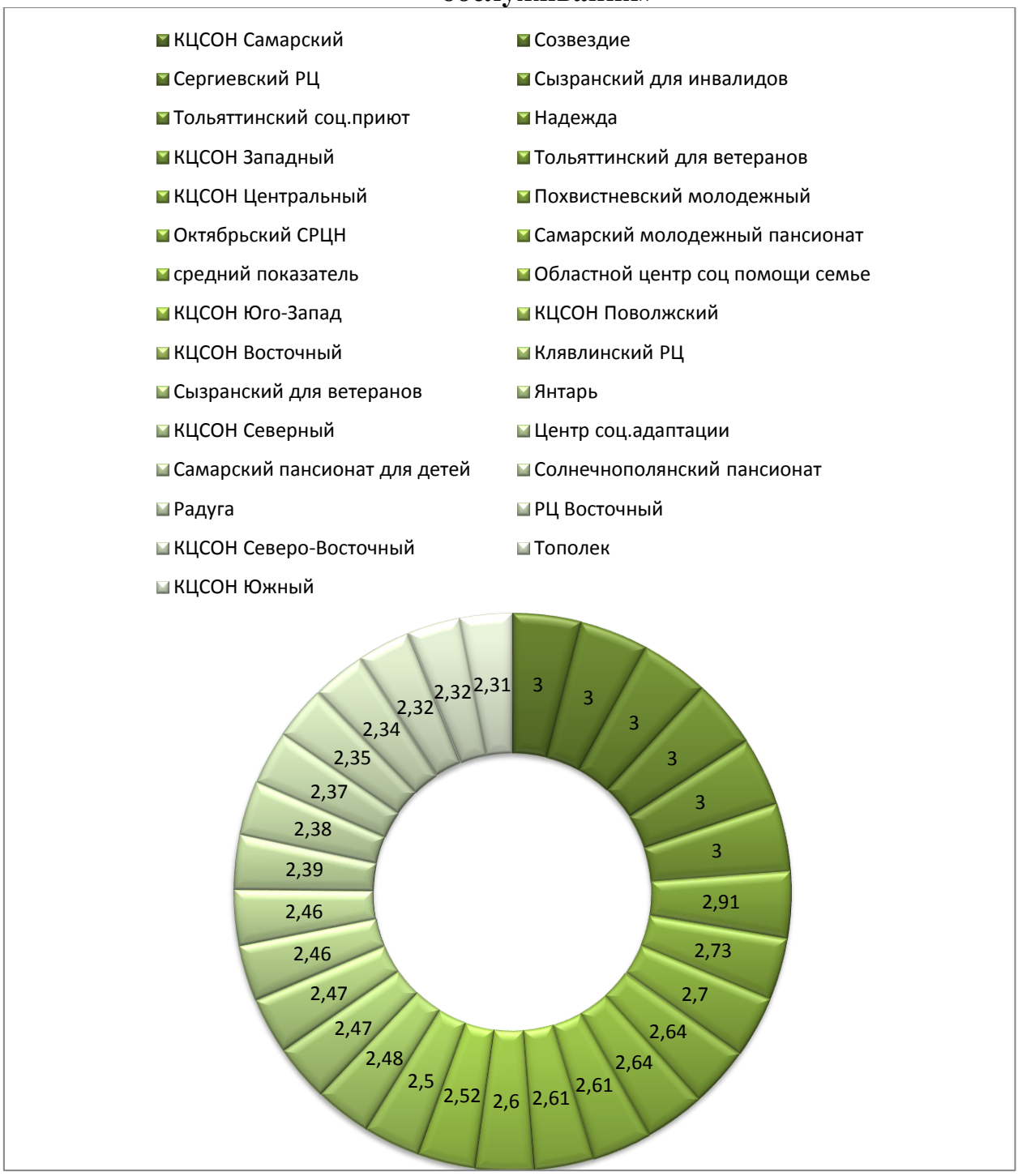
0,34 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»

0,32 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"

0,31 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

Рисунок 4

Сравнительные значения критерия «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания»



V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)";

Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

2. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

0,84 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,81 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,78 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,77 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"

0,74 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,73 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,72 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,71 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; 0,69 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,70 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,67 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,65 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,50 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,40 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям».

0,31 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,29 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,28 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,27 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

0,25 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

2.1. жилым помещением

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,94 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,93 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,90 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,67 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,62 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,28 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,07 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,06 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,03 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,96 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,90 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,86 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,84 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

0,83 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,82 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,78 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,75 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,62 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,60 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"

0,30 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям».

0,28 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,10 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,09 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа».

0,03 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,02 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

2.3. питанием

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,90 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,81 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,78 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,77 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,76 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,73 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,72 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,65 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,55 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,35 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

2.4. мебелью, мягким инвентарем

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,93 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,87 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,86 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,78 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,77 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,76 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

0,75 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,72 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,65 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,41 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,30 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям».

0,25 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,07 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,03 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное

учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,93 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,87 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,83 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,82 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,78 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,75 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,67 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,66 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,41 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

2.6. хранением личных вещей

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального

обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,96 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,89 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,84 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,83 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,81 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,78 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,76 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,68 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,61 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,60 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,56 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

0,54 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

0,53 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,45 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,44 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,41 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа».

2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением:

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

0,93 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,91 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской обла-

сти «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,87 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,84 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,83 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,80 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

0,77 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,66 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,65 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,63 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

0,60 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,57 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,56 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,55 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,51 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограничен-

ными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"э

2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями».

0,99 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,98 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,88 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,77 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

0,75 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям».

0,67 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,63 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,46 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,39 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,38 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,35 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,30 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,28 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,22 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,20 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,17 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,15 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,13 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,02 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа».

2.9. порядком оплаты социальных услуг

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интер-

нат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,89 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,87 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,83 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,74 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,62 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,46 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,42 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями».

0,20 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям».

0,16 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,13 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,12 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

0,11 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,03 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,02 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа».

2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,96 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,90 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного

округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

0,89 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,83 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,82 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,75 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,74 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,62 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,51 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное бюджетное

учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,89 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,83 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,82 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,78 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,77 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,76 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,73 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа».

0,62 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,60 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,44 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,30 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,16 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,13 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

0,03 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,02 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

2.12. периодичностью прихода социальных работников на дом:

0 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самар-

ской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

2.13. оперативностью решения вопросов:

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилита-

ционный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,97 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,86 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,82 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,79 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,78 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,76 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек".

0,60 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

0,57 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа».

0,50 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и 0подростков с ограниченными возможностями».

0,45 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,44 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,41 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

0,33 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

0,30 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных:

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию".

0,96 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

0,95 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,90 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)".

0,89 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,86 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

0,85 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,84 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

0,83 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,82 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа».

0,80 баллов - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа».

0,77 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,72 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,70 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской обла-

сти «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа».

4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):

1 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» ; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" ; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государ-

ственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"; Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"; Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

5. Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных:

1 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"; Государственное казенное

учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий".

0,96 баллов - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа».

0,94 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)".

0,93 балла - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

0,92 балла - Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"

0,91 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа».

0,90 балл - Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

0,88 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»; Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга».

0,81 балл - Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

По стационарной форме социального обслуживания в ходе мониторинга оценивались 15 организаций. При максимально возможном значении всех показателей оценки качества в 31 балл средний показатель по организациям

этой формы обслуживания составил 27 баллов, что в процентном соотношении составляет 87 % достижения максимального значения в 100 %.

Из них 13 организаций стационарной формы обслуживания вошли в первую группу градации по уровню достижения максимального значения установленных баллов (от 80 % до 100 %) со значением «Отлично». 2 организации стационарной формы обслуживания вошли во вторую группу градации по уровню достижения максимального значения установленных баллов (от 60 % до 79,99 %) со значением «Хорошо».

По полустационарной форме социального обслуживания в ходе мониторинга оценивались 13 организаций - поставщиков социальных услуг. При максимально возможном значении всех показателей оценки качества в 33 балла средний показатель по организациям этой формы обслуживания составил 27,6 баллов (83,6 %). Распределение по группам градации по уровню достижения максимального значения установленных баллов следующее:

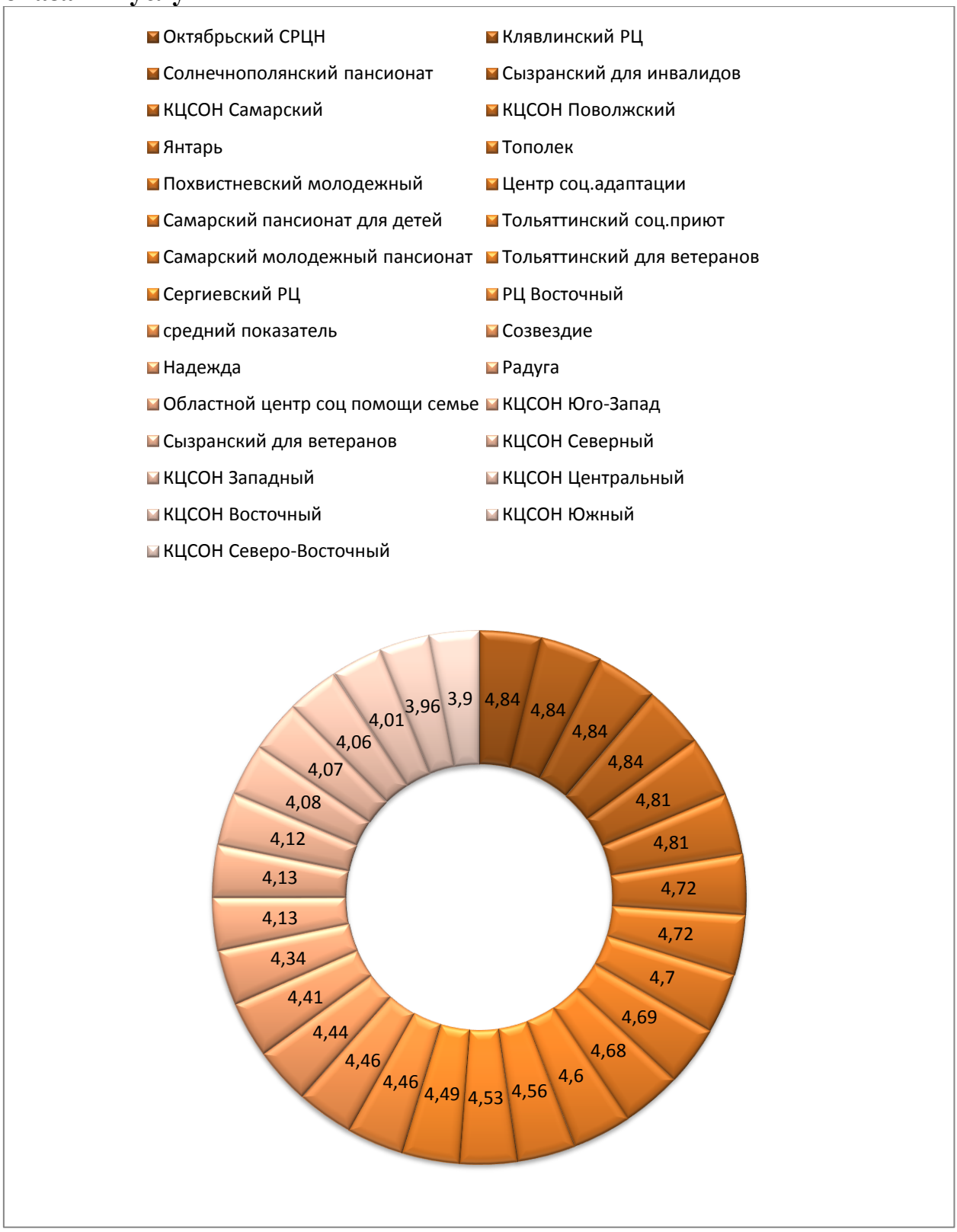
в первую группу (от 80 % до 100 % достижения максимального значения установленных баллов) вошли 9 обследуемых организаций;

во вторую группу (от 60 % до 79,99%) – 4 обследуемых организаций.

Рассматривая среднее значение процента достижения максимального значения баллов организациями, оказывающими услуги при различных формах социального обслуживания, необходимо отметить, что средний % у учреждений, оказывающих услуги в стационарной форме, выше, чем у учреждений, оказывающих услуги в форме полустационара. Разность по отдельным критериям составляет от 4,88 % (критерий – «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения») до 8,4 % (критерий – «Удовлетворенность качеством оказания услуг»).

Рисунок 5

Сравнительные значения критерия «Удовлетворенность качеством оказания услуг»



Сводные результаты анкетирования

3.2.1. Оцените по 5-балльной шкале, насколько Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

Варианты ответа предполагают получение информации об уровне удовлетворенности потребителями услуг информацией об организации социального обслуживания, умении ее представить полно, доходчиво и доступно. Несомненно, данный показатель имеет существенное значение для работы организаций социального обслуживания по усовершенствованию различных форм и методов информирования населения.

Таблица 32

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	5	4	3	2	1
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	93,3	6,7	0	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»))	93,3	6,7	0	0	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	90,1	3,3	6,6	0	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,8	3,2	0	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	87,09	12,91	0	0	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	80	20	0	0	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	82,7	17,3	0	0	0

9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	87,1	12,90	0	0	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	90,1	9,9	0	0	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	90	10	0	0	0
12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	90	10	0	0	0
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	91,6	8,4	0	0	0
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	90	10	0	0	0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	93,75	6,25	0	0	0
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	93,1	6,9	0	0	0
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	93,3	6,7	0	0	0
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	85,1	14,9	0	0	0
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	71,5	28,5	0	0	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для ин-	87,8	12,2	0	0	0

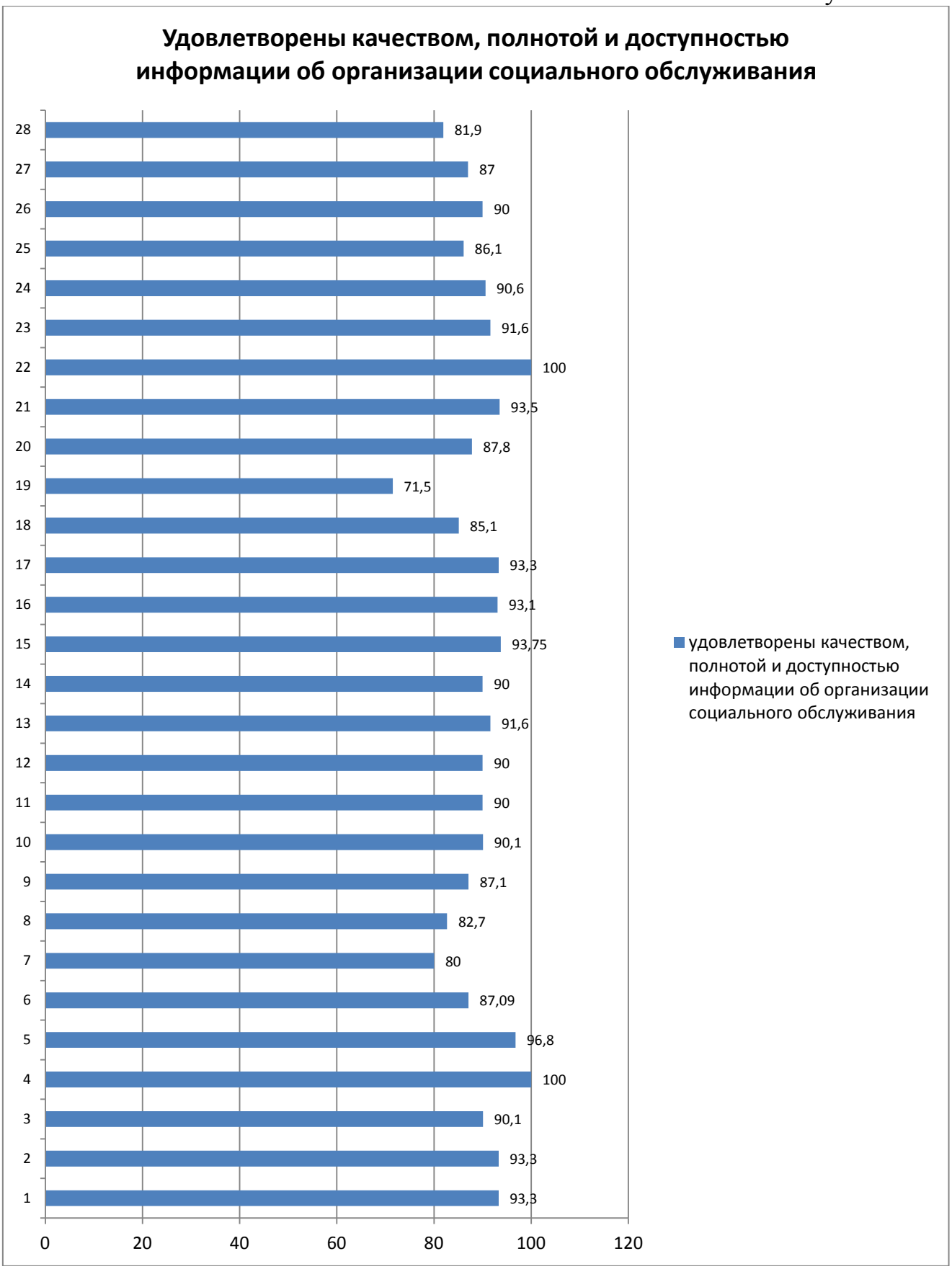
	валидов (психоневрологический интернат)"					
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	93,5	6,5	0	0	0
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	91,6	8,4	0	0	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	90,6	9,4	0	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	86,1	13,9	0	0	0
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	90	10	0	0	0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	87	7,8	5,2	0	0
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	81,9	13,6	4,5	0	0

Лучшие показатели по указанному параметру выявлены в таких учреждениях, как: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

(96,8); Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие» (93,75)

Минимальные значения, хотя и достаточно высокие, зафиксированы в учреждениях: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа» (80); Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек" (71,5).

Рисунок 6



**Нумерация учреждений в диаграмме представлена соответственно с нумерацией учреждений в Перечне организаций (таблица 1 отчета)*

3.2.2. *Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?*

Варианты ответа предполагают получение информации о степени доступности услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания. Несомненно, данный показатель имеет существенное значение для организаций социального обслуживания в таких формах, как полустационарное, надомное обслуживание, а также в отделах и отделениях социальной защиты.

Таблица 33

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	Полностью удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Совсем не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	76,7	20	3,3	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	90,1	3,3	3,3	3,3	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	86,7	3,3	6,6	0	3,3
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-	80,68	16,1	3,22	0	0

	Восточного округа»					
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	60,1	34,2	2,85	0	2,85
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	79,37	10,3	3,44	0	6,89
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	77,46	16,1	3,22	0	3,22
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	83,5	9,9	3,3	0	3,3
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	46,8	46,6	6,6	0	0
12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	76,7	20	3,3	0	0
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	77,7	19,4	2,9	0	0
14.	Государственное казенное учреждение Самар-	43,4	53,3	3,3	0	0

	ской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»					
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	75,05	18,75	3,1	0	3,1
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	79,36	17,2	3,44	0	0
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	73,4	20	0	0	6,6
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	81,5	14,8	0	0	3,7
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	78,5	14,2	0	0	7,14
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	75,7	18,1	0	0	6,06
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых де-	83,8	9,6	3,2	0	3,2

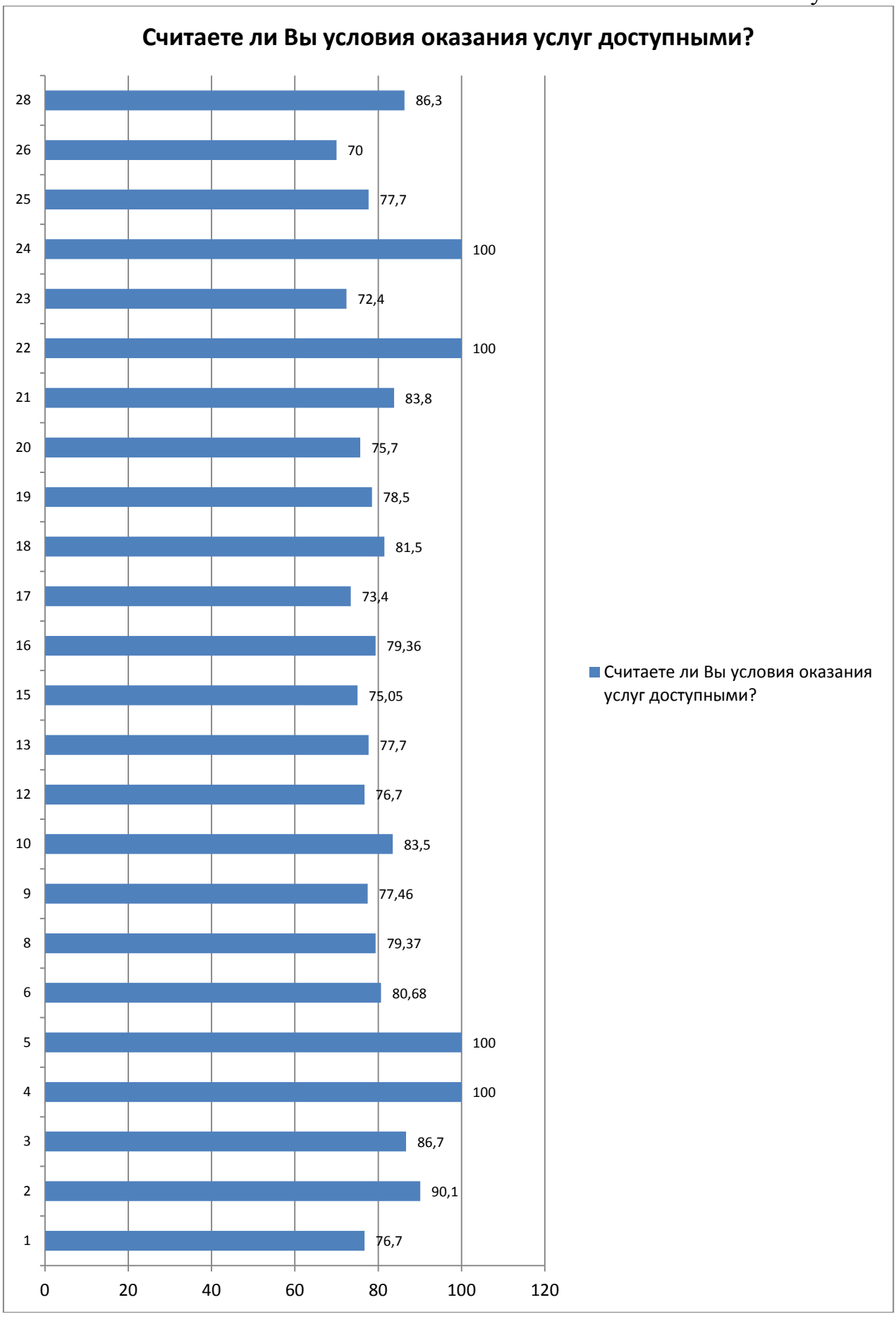
	тей)"					
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	72,4	22,2	2,7	0	2,7
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	77,7	19,4	2,9	0	0
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	70	25	5	0	0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	52,8	39,4	5,2	0	2,6
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	86,3	9,09	4,5	0	0

	«Надежда»					

Лучшие зафиксированные значения: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь» (100);Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»(100);Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"(100);Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"(100)

Худшие зафиксированные значения: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»(43,4);Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»(46,8);Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"(52,8).

Рисунок 7


Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?
28
26
25
24
23
22
21
20
19
18
17
16
15
13
12
10
9
8
6
5
4
3
2
1
86,3
70
77,7
100
72,4
100
83,8
75,7
78,5
81,5
73,4
79,36
75,05
77,7
76,7
83,5
77,46
79,37
80,68
100
100
86,7
90,1
76,7
0
20
40
60
80
100
120
Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

3.2.3. ***Оцените по 5-балльной шкале благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена.***

Наиболее волнительный для клиентов учреждений, и прежде всего, «с постоянным проживанием людей» вопрос. Он отражает и взгляд на благоустройство территории организации и самой организации, содержание помещений, что подразумевает и порядок в учреждении, и эстетику, но и, конечно, комфорт личного пространства получателей социальных услуг.

Таблица 34

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	5	4	3	2	1
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	73,4	26,6	0	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	96,7	3,3	0	0	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,4	6,6	0	0	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	87,09	12,91	0	0	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	85,8	14,2	0	0	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	86,3	13,7	0	0	0
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	87,1	12,90	0	0	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	90,1	9,9	0	0	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального	83,4	16,6	0	0	0

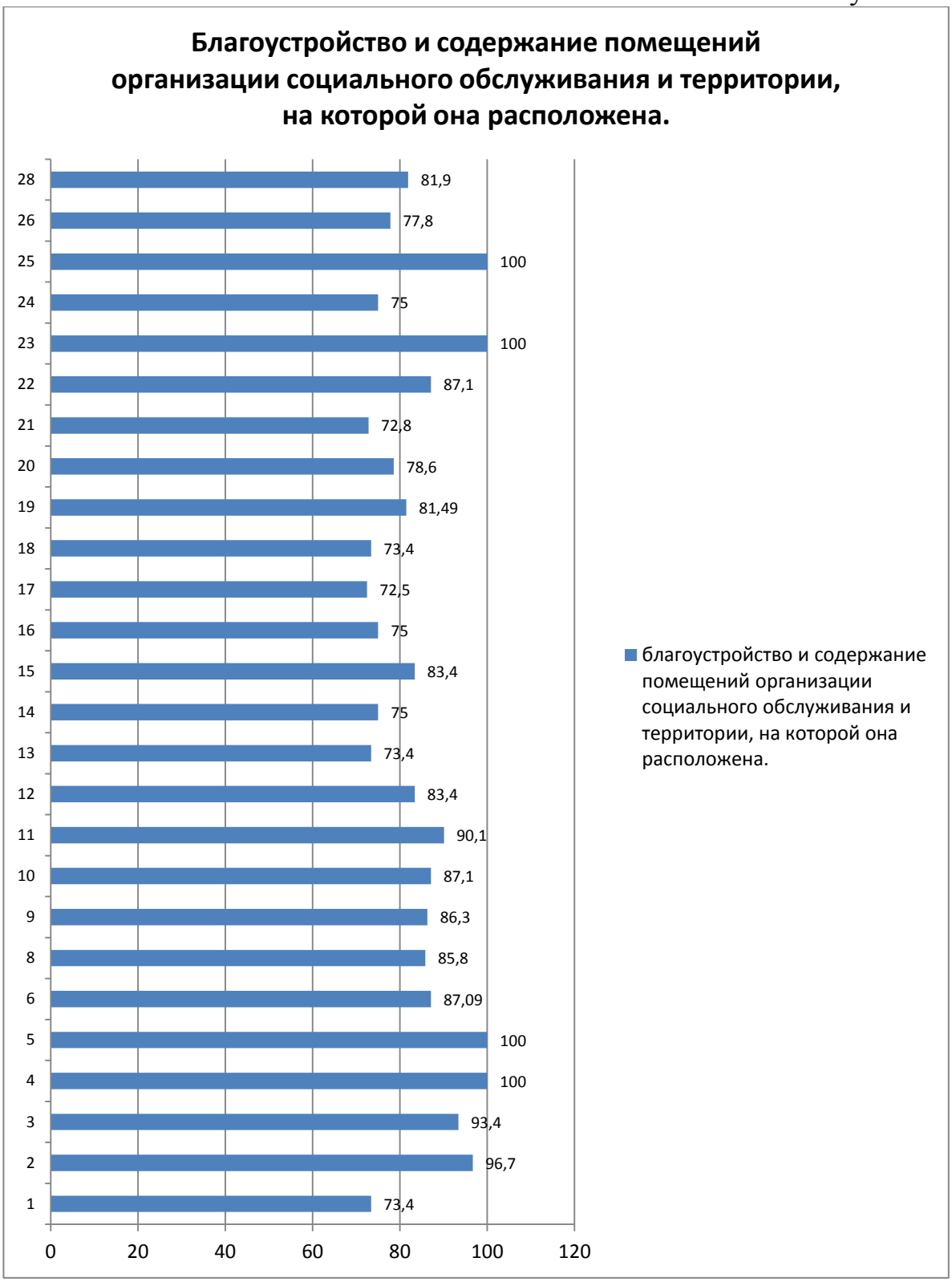
	обслуживания населения Центрального округа»					
12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	73,4	26,6	0	0	0
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	75	25	0	0	0
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	83,4	16,6	0	0	0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	75	25	0	0	0
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	72,5	27,5	0	0	0
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	73,4	26,6	0	0	0
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	81,49	18,51	0	0	0
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	78,6	21,4	0	0	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	72,8	27,2	0	0	0
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	87,1	12,9	0	0	0
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	75	25	0	0	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	77,8	22,2	0	0	0
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют	80	20	0	0	0

	для лиц без определенного места жительства и занятий"					
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	68,5	10,5	0	10,5	10,5
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	81,9	13,6	4,5	0	0

Лучшие показатели зафиксированы в учреждениях: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (100); Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"(100)

Худшие показатели в таких учреждениях, как: Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа» (72,5); Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"(72,8).

Рисунок 8



**Нумерация учреждений в диаграмме представлена соответственно с нумерацией учреждений в Перечне организаций (таблица 1 отчета)*

3.2.4. *Оцените по 5-балльной уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания*

Вежливость и доброжелательность наиболее востребованные для пожилых людей качества, которые они способны чувствовать в достаточной степени. Проявление данных личностных качеств требует от работников социальной организации постоянной выдержки, умения не переносить личные проблемы и неприятности на тех людей, которые в этом не виноваты.

Таблица 35

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	5	4	3	2	1
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	90	10	0	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»))	96,7	3,3	0	0	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,7	3,3	0	0	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	93,6	6,4	0	0	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	82,9	17,1	0	0	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	96,6	3,4	0	0	0
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	93,6	6,4	0	0	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	90,1	9,9	0	0	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	73,4	26,6	0	0	0
12.	Государственное казенное учреждение Самар-	100	0	0	0	0

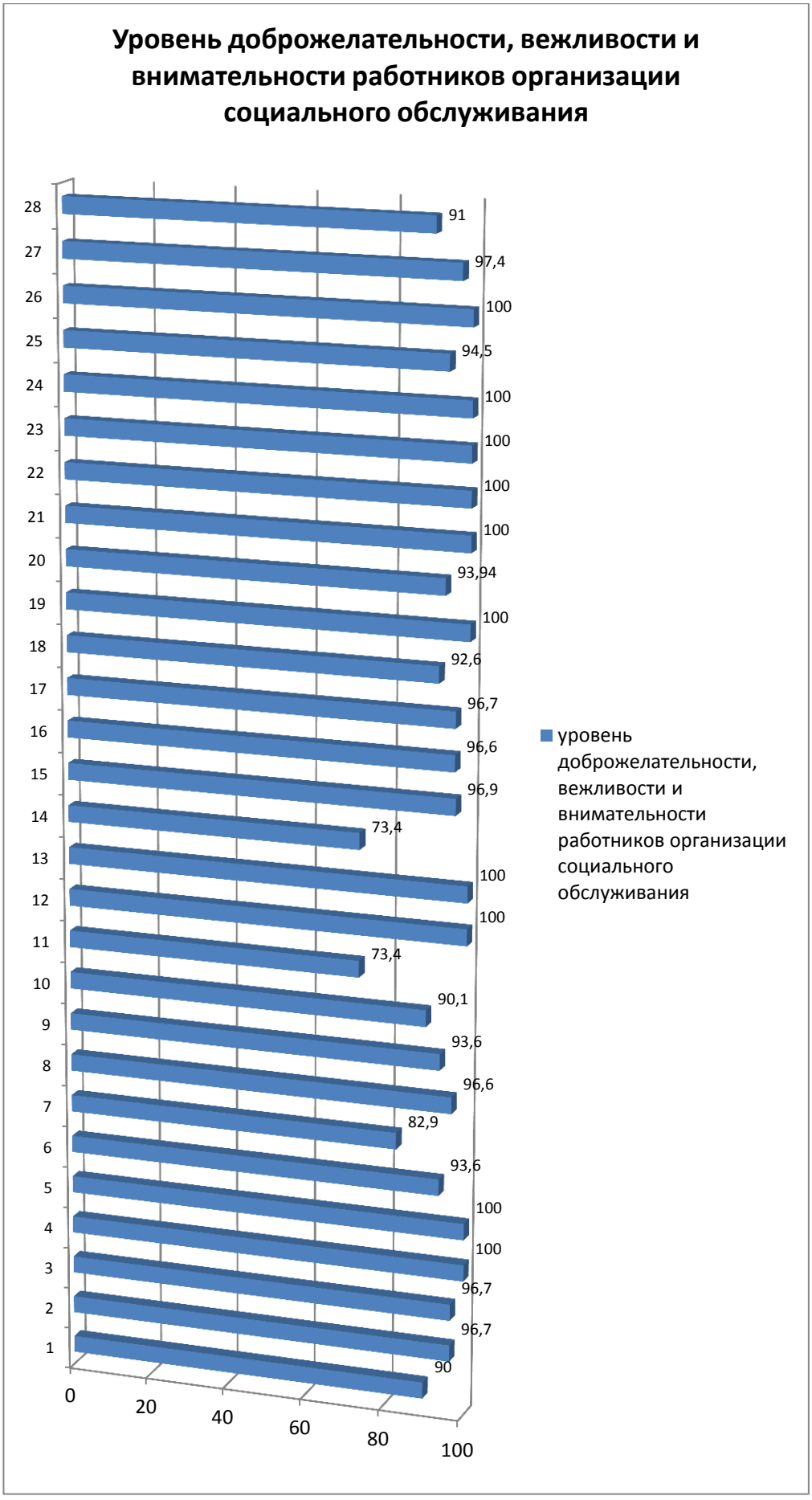
	ской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»					
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	100	0	0	0	0
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	73,4	26,6	0	0	0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	96,9	3,1	0	0	0
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	96,6	3,4	0	0	0
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,7	3,3	0	0	0
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	92,6	7,4	0	0	0
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	100	0	0	0	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	93,94	6,06	0	0	0
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	100	0	0	0	0
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	100	0	0	0	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	94,5	5,5	0	0	0
26.	Государственное казенное учреждение Самар-	100	0	0	0	0

	ской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"					
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	97,4	2,6	0	0	0
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	91	4,5	4,5	0	0

Лучшие значения: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа» (100).

Худшие значения: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» (73,4); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» (73,4).

Рисунок 9


Уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания
28
27
26
25
24
23
22
21
20
19
18
17
16
15
14
13
12
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
91
97,4
100
94,5
100
100
100
100
93,94
100
92,6
96,7
96,6
96,9
73,4
100
100
73,4
90,1
93,6
96,6
82,9
93,6
100
100
96,7
96,7
90
0
20
40
60
80
100
уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания

3.2.5. *Оцените по 5-балльной шкале компетентность работников организации социального обслуживания*

Параметр оценки связан с предыдущим параметром и также определяет отношение получателей социальных услуг к персоналу организации, умениям сотрудников организации выполнять служебные обязанности. Хотя само понятие компетентности в данном случае и не может быть выявлено односторонне, т.е. с позиции клиентов, все-таки сама по себе эмпирическая оценка обладает высокой степенью объективности.

Таблица 36

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	5	4	3	2	1
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	100	0	0	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	96,7	3,3	0	0	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	3,3	0	0	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	96,7	3,3	0	0	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	97,1	2,9	0	0	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	100	0	0	0	0
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	96,7	3,3	0	0	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	93,4	6,6	0	0	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	90	10	0	0	0

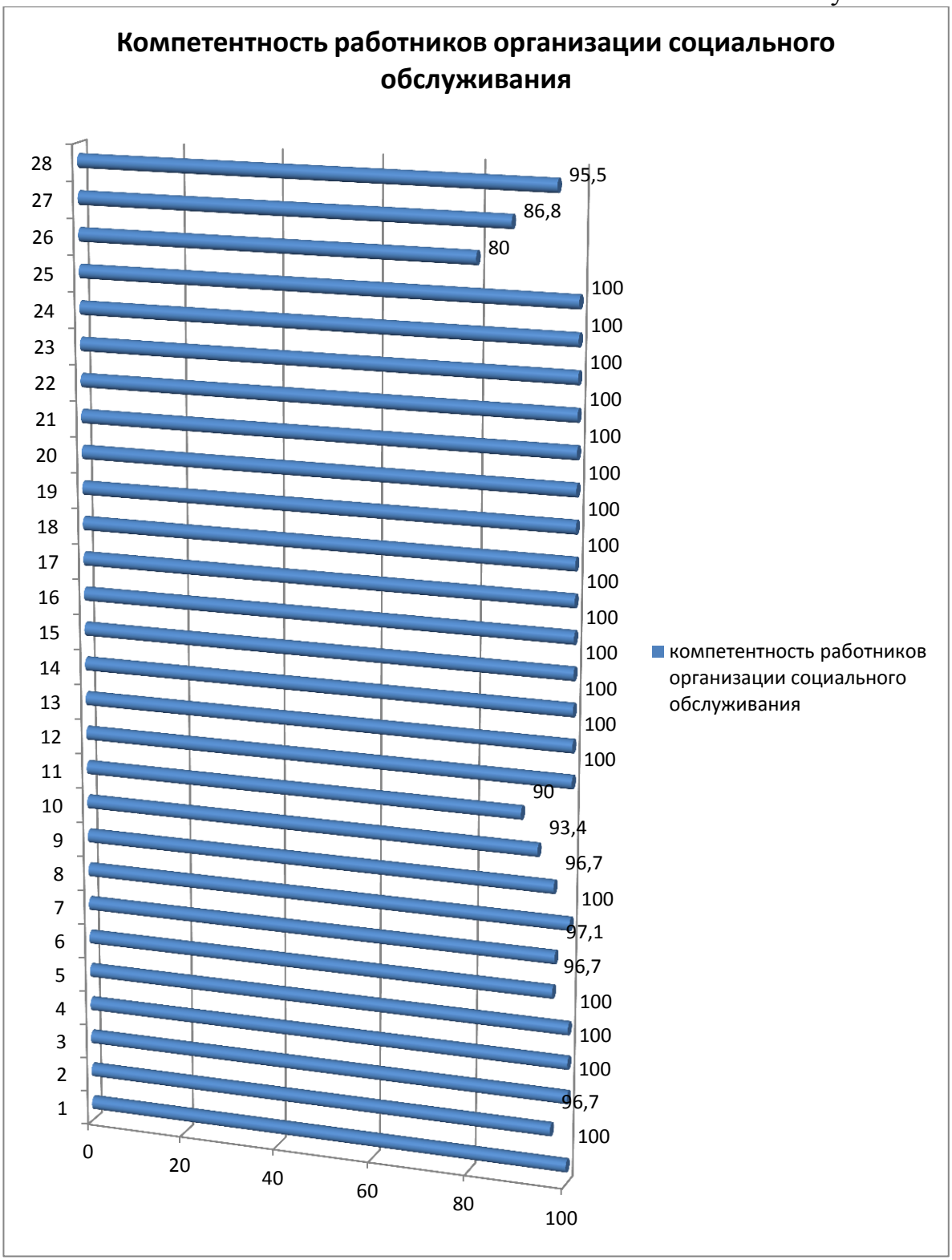
12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100	0	0	0	0
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	100	0	0	0	0
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100	0	0	0	0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	100	0	0	0	0
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	100	0	0	0	0
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0	0	0
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100	0	0	0	0
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	100	0	0	0	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	100	0	0	0	0
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	100	0	0	0	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	100	0	0	0	0
26.	Государственное казенное учреждение Самар-	80	20	0	0	0

	ской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"					
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	86,8	13,1	0	0	0
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	95,5	0	4,5	0	0

Наиболее высокие значения зафиксированы в учреждениях: Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (100).

Самые низкие значения: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» (90); Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (80).

Рисунок 10



**Нумерация учреждений в диаграмме представлена соответственно с нумерацией учреждений в Перечне организаций (таблица 1 отчета)*

3.2.6. ***Оцените изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания.***

Оценка качества жизни предполагает выявления отношения потребителя социальной услуги к самому себе, к улучшению его состояния в процессе

получения социальных услуг в учреждении социального обслуживания. В данном случае параметр также определяется по шкале сопоставлений «положительно»-«отрицательно».

Таблица 37

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	Изменения в лучшую сторону	Существенных изменений не произошло	Затрудняюсь ответить
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	66,6	20	6,6
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	96,7	3,3	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,4	6,6	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	70,98	25,8	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	54,3	45,7	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	69,06	27,5	0

9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	70,98	25,8	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	96,7	3,3	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	36,7	60	0
12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	66,7	30	0
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	64	33,3	0
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	83,4	10	3,3
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	71,9	18,75	3,1
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	65,62	27,5	3,44
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	66,8	26,6	3,3
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения	77,8	14,8	7,4

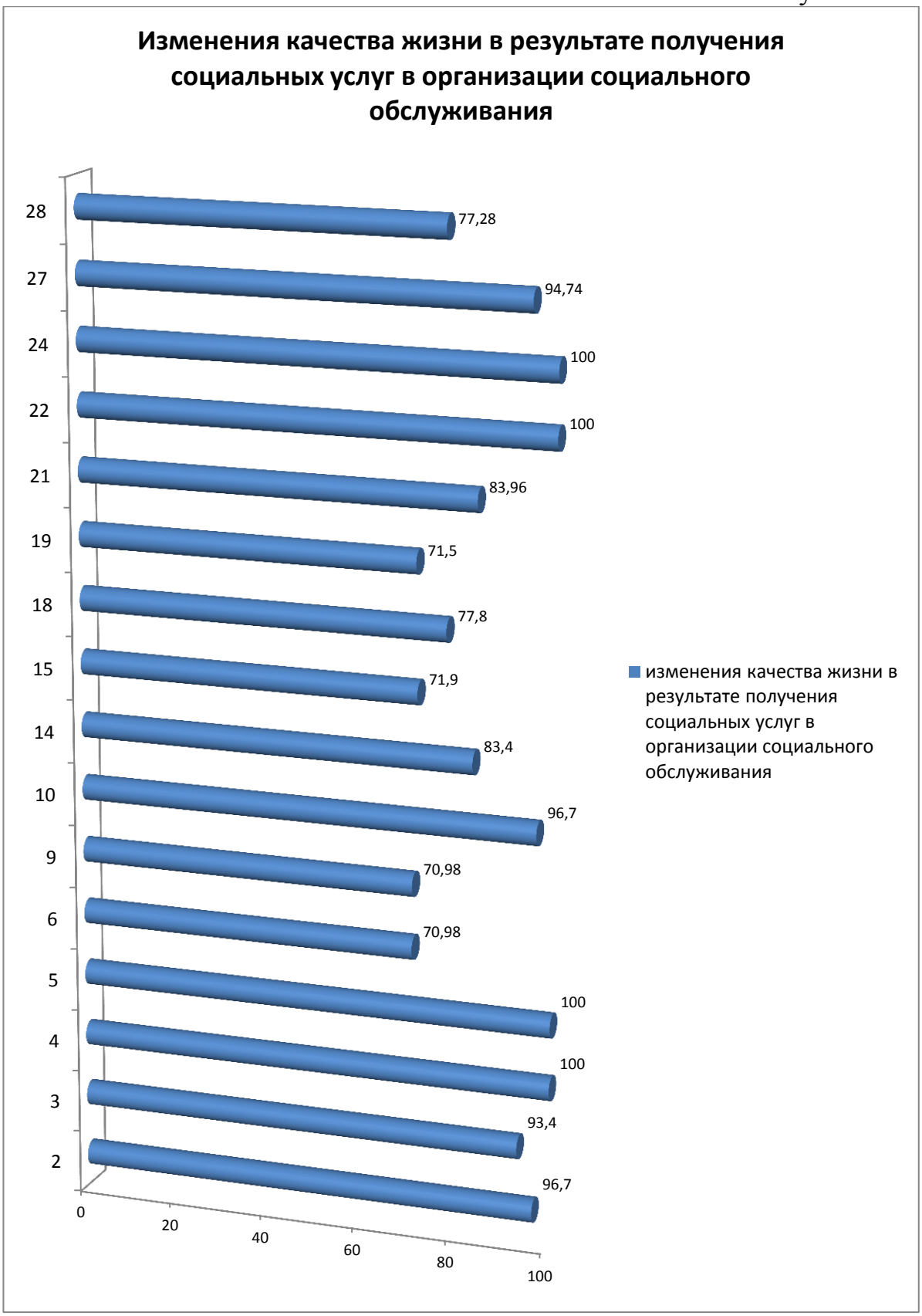
	«Радуга»			
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	71,5	28,5	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	69,78	18,1	6,06
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	83,96	9,6	3,22
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	64	33,3	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	69,6	19,4	5,5
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	55	35	0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную	94,74	2,63	2,63

	ситуацию"			
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	77,28	18,18	4,54

Лучшее значение показателей в учреждениях: Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат») (96,7); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь» (100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (100);

Минимальные значения показателя в учреждениях:Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (64); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа» (64); Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (55).

Рисунок 11



**Нумерация учреждений в диаграмме представлена соответственно с нумерацией учреждений в Перечне организаций (таблица 1 отчета)*

3.2.7. ***Насколько вы удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг***

Вопрос достаточно сложный для потребителей услуг – участников опроса и во многих случаях требует пояснений. Однако содержание вопроса выявляет именно процент доверия потребителя услуг к работнику учреждения социальной защиты.

Таблица 38

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	5	4	3	2	1
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	93,3	0	0	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»))	96,7	3,3	0	0	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,4	6,6	0	0	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	100	0	0	0	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	97,1	2,9	0	0	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	100	0	0	0	0
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	100	0	0	0	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	100	0	0	0	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	96,7	3,3	0	0	0

12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100	0	0	0	0
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	100	0	0	0	0
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100	0	0	0	0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	90,6	0	0	0	0
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	89,6	0	0	0	0
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	90	0	0	0	0
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	92,6	0	0	0	0
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	92,8	0	0	0	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	93,9	0	0	0	0
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	96,7	0	0	0	0
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	100	0	0	0	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	100	0	0	0	0

26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	85	0	0	0	0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	100	0	0	0	0
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	90,9	0	4,54	0	0

Стопроцентные показатели зафиксированы при опросе потребителей услуг в учреждениях: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»(100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»(100); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа» (100).

Самые низкие показатели: Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"(85); Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа» (89,6).

Рисунок 12

**Нумерация учреждений в диаграмме представлена соответственно с нумерацией учреждений в Перечне организаций (таблица 1 отчета)*

3.2.8. *Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых), имеющих групповой характер*

Наличие и качество проведения мероприятий, имеющих групповой характер, составляет неотъемлемую часть работы учреждений социального обслуживания. Объективность данного критерия зависит от многих факторов, и прежде всего от индивидуальных потребностей клиентов, а также от активности жизненной позиции. Однако полученные данные не в полной мере отражают качество работы учреждений в данном направлении, и здесь для получения объективитизации параметра необходима работа эксперта организации-оператора. Результативность же личностного восприятия клиентов учреждений определена следующим образом.

Таблица 39

№ п/п	Учреждение социальной защиты Самарской области	Да, полностью	Не всегда	Вообще не удовлетворен(а).
1.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	80	0	0
2.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	90,1	6,6	0
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,4	6,6	0
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	100	0	0
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	0	0
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	74,1	0	0
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	85,7	0	0
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	72,4	0	0
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	70,9	0	0
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	90,1	0	0
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	86,6	0	0
12.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	83,3	0	0
13.	Государственное казенное учреждение	77,8	0	0

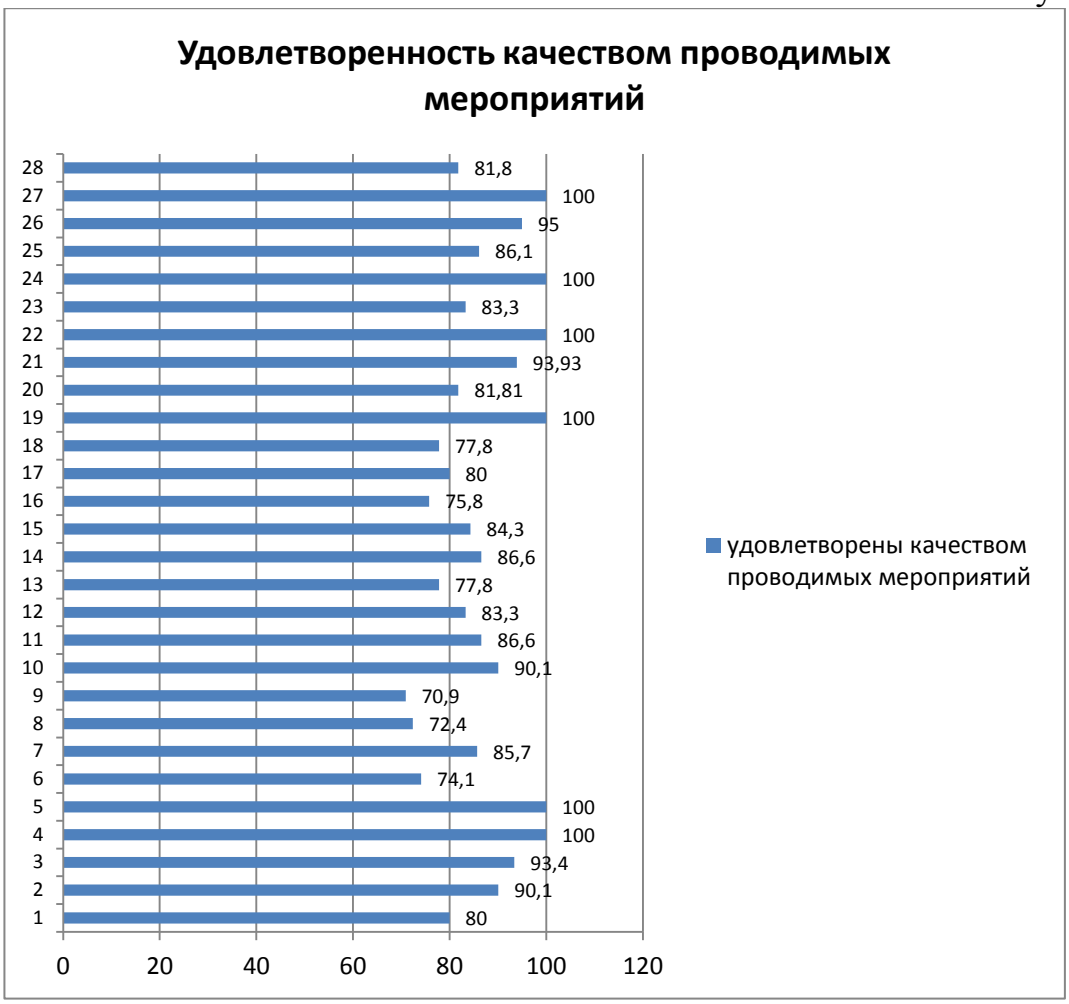
	Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»			
14.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	86,6	0	0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	84,3	0	3,1
16.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	75,8	3,44	3,44
17.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	80	3,3	3,3
18.	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	77,8	0	0
19.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	100	0	0
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	81,81	0	6,06
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	93,93	0	3,22
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0
23.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	83,3	0	0
24.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	100	0	0
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	86,1		5,55

26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	95	5	0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	100	0	0
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	81,8	4,54	4,54

Лучшие значения: Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"(100); Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию" (100); Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (100).

Минимальные значения в учреждениях: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа» (70,9); Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа» (72,4).

Рисунок 13



**Нумерация учреждений в диаграмме представлена соответственно с нумерацией учреждений в Перечне организаций (таблица 1 отчета)*

3.2. Систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания

Анализ основных проблем в деятельности организаций социального обслуживания в Самарской области позволил выявить ряд общих недостатков, касающихся большинства организаций, а именно в обеспечении:

доступности информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (тотально незрячих);

надлежащего функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателем социальных услуг для получения необходимой информации по электронной почте или с помощью электронных сервисов из официального сайта учреждения в сети «Интернет»;

доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (отсутствие или несоответствие нормативным требованиям пандусов, парковок для автотранспорта получателей услуг, тактильных, звуковых визу-

альных ориентиров, аудиовидеоинформатора, не приспособленность входной группы, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов).

В некоторых организациях далеко не все работники прошли повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы за последние 3 года, что свидетельствует о том, что в организациях не налажена система повышения квалификации и переподготовки работников .

3.3. Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания с учетом критериев независимой оценки

С учетом систематизированных недостатков организация-оператор рекомендует учреждениям социального обслуживания разработать планы по улучшению качества работы с учетом значений показателей и критериев, проанализированных в ходе независимой оценки.

Среди главных предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества работы учреждений социального обслуживания можно выделить следующие рекомендации:

по улучшению показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

- привести в соответствие информационные ресурсы существующим требованиям доступности информации для всех получателей услуг.

по улучшению показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- привести территорию и внутренние помещения учреждения в соответствие с требованием обеспечения беспрепятственного доступа для лиц с ограниченными возможностями

- обеспечить наличие работников, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку для выполнения возложенных на него обязанностей и прошедших курсы повышения квалификации/переподготовку по профилю социальной работы.

Реализация данных предложений позволит сохранить позитивную динамику фактических значений показателей, фиксирующих качество работы учреждений социального обслуживания, еще больше приблизить их к нормативно установленным целевым требованиям и сократить отставание между ведущими и отстающими по качеству работы организациями.

3.4. Рейтинг организаций социального обслуживания

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

Таблица 40

	Учреждения, подведомственные Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области	Рейтинг по группе показателей					
		Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость. Компетентность работников организации социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Всего
	Нормативные значения	15	8	2	3	5	33
1	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной центр социальной помощи семье и детям»	12	6,87	1,96	2,6	4,13	27,56
	% от норматива	80	85,88	98	86,67	82,6	83,52
2	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	13	7,9	-	2,64	4,7	28,24
	% от норматива	86,67	98,75	-	88	94	91,1
3	Государственное казенное учреждение Самарской области	14	6,7	-	2,64	4,84	28.18

	«Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»						
	% от норматива	93,33	83,75	-	88	96,8	91,12
4	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	10	6,81	-	2,46	4,72	23,99
	% от норматива	66,67	85,13	-	82	94,4	77,39
5	Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	12	6,74	-	2,47	4,84	26,05
	% от норматива	80	84,25	-	82,33	96,8	84,03
6	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	12	5,43	2	2,32	3,9	25,65
	% от норматива	80	67,88	100	77,33	78	77,73
7	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социально-	10	5,86	2	2,48	4,01	24.35

	го обслуживания населения Восточного округа»						
	% от норматива	66,67	73,25	100	82,67	80,2	73,79
8	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	10	6,78	2	2,31	3,96	25,05
	% от норматива	66,67	84,75	100	77	79,2	75,91
9	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	13	6,75	2	2,52	4,13	28,4
	% от норматива	86,67	84,38	100	84	82,6	86,06
10	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	13	7,88	1,94	3	4,81	30,63
	% от норматива	86,67	98,5	97	100	96,2	92,82
11	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	13	6,89	1,93	2,7	4,06	28.58

	% от норматива	86,67	86,13	96,5	90	81,2	86,61
12	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	12	6,67	2	2,91	4,07	27,65
	% от норматива	80	83,38	100	97	81,4	83,79
13	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	11	6,2	2	2,46	4,08	25,74
	% от норматива	73,33	77,5	100	82	81,6	78,0
14	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	13	6,29	1,97	2,50	4,81	28,57
	% от норматива	86,67	78,63	98,5	83.33	96,2	86,58
15	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	12	7,81	2	3	4,44	29,25
	% от норматива	80	97,63	100	100	88,8	88,64
16	Государственное казенное учреждение Самарской области	12	6,9	1,96	2,34	4,46	27,66

	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»						
	% от норматива	80	86,25	98	78	89,2	83,82
17	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	12	6,85	-	3	4,49	26,34
	% от норматива	80	85,63	-	100	89,8	84,97
18	Государственное казенное учреждение Самарской области Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	12	5,72	-	2,35	4,34	24,41
	% от норматива	80	71,5	-	78,33	86,8	79,79
19	Государственное казенное учреждение Самарской области "Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Тополек"	13	6,27	-	2,32	4,72	26,31
	% от норматива	86,67	78,38	-	77,33	94,4	84,87
20	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский мо-	15	7,69	-	2,61	4,56	29,86

	лодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"						
	% от норматива	100	96,13	-	87	91,2	96,32
21	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)"	14	7,87	-	2,38	4,68	28,93
	% от норматива	93,33	98,38	-	79,33	93,6	93,21
22	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"	11	6,91	-	2,37	4,84	25,12
	% от норматива	73,33	86,38	-	79	96,8	81,03
23	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	12	7,79	-	2,47	4.12	26,38
	% от норматива	80	97,38	-	82,33	82,4	85,1
24	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для	14	7,79	-	3	4,84	29,63

	инвалидов (психоневрологический интернат)"						
	% от норматива	93,33	97,38	-	100	96,8	95,73
25	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"	11	7,81	-	2,73	4,53	26,07
	% от норматива	73,33	97,63	-	91	90,6	84,1
26	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"	14	7,82	-	3	4,6	29,42
	% от норматива	93,33	97,75	-	100	92	94,9
27	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию"	13	6,84	-	2,39	4,69	26,92
	% от норматива	86,67	85,5	-	79,67	93,8	86,84
28	Государственное казенное учреждение Самарской области	12	7,79	1,76	3	4,41	28,96

	«Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»						
	% от норматива	80	97,38	88	100	88,2	87,76
	Средний показатель	12,32	6,99	1,96	2,61	4,46	27,28

Наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

- по второй группе показателей: Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»).

- по третьей группе показателей: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»; Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»; Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие».

- по четвертой группе показателей: Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа». Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие» Государственное казенное учреждение Самарской области «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" Государ-

ственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда».

- по пятой группе показателей: Государственное казенное учреждение Самарской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Государственное казенное учреждение Самарской области «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)".

Общий нормативно установленный параметр составляет 33 балла по всем пяти группам показателей. Наибольшую рейтинговую оценку имеет Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" с баллами 29,86 по всем группам показателей, что соответствует 96,32 % уровня нормативных параметров. Второе место имеет Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" с баллами 29,63 по всем группам показателей, что соответствует 95,73 % уровня нормативных параметров. Третье место имеет Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" с баллами 29,42 по всем группам показателей, что соответствует 94,9 % уровня нормативных параметров. Последнее место по фактическому рейтингу согласно выборочному обследованию занимает Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа» с баллами 25,65 по всем группам показателей, что составляет 77,73 % от уровня нормативных значений.

Градация организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

Таблица 41

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	22	87,86 %
2 группа	От 60 до 79,99%	6	77,1%
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение			82,48%

Организации социальной сферы, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания, должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания социальных услуг, в нее вошли 22 организации социального обслуживания. Ко второй группе относятся организации с хорошим уровнем качества социальных услуг: в нее вошли 6 организаций социального обслуживания. Третья, четвертая и пятая группы – с удовлетворительным и низким уровнем качества социального обслуживания: таких организаций по факту проведения исследования не имеется.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 82.13 % по сравнению с нормативными значениями.

2) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая Время ожидания предоставления социальной услуги. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 98,00 % по сравнению с нормативными значениями.

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Самарской области по результатам независимой оценки качества

Рейтинг организаций стационарного социального обслуживания 2017 год

Наименование организации	БАЛЛЫ	МЕСТО
ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	**29,86**	1.
ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	**29,63**	2.
ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	**29,42**	3.
ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	**28,93**	4.
ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат»)	**28,24**	5.
ГКУ СО «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**28,18**	6.
ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»	**26,92**	7.
ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-	**26,38**	8.

интернат для престарелых и инвалидов)»		
ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	**26,34**	9.
ГКУ СО «Волжский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	**26,31**	10.
ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	**26,07**	11.
ГКУ СО «Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	**26,05**	12.
ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	**25,12**	13.
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	**24,41**	14.
ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания «Янтарь»	**23,99**	15.

РЕЙТИНГ организаций полустационарного социального обслуживания

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	БАЛЛЫ	МЕСТО
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	**30,63**	**1.**
ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Созвездие»	**29,25**	**2.**
ГКУ СО «Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»	**28,96**	**3.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	**28,58**	**4.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	**28,57**	**5.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	**28,40**	**6.**
ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа»	**27,66**	**7.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	**27,65**	**8.**
ГБУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	**27,56**	**9.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	**25,74**	**10.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	**25,65**	**11.**

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	**25,05**	**12.**
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	**24,35**	**13.**

Заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы, подведомственными Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской 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.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом организацией-оператором признается качественная работа учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.