****

**\_\_\_\_\_\_\_ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ \_\_\_\_**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Касатов

«20» ноября 2016 г.

**ОТЧЕТ**

**ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2016 ГОДУ**

Самара,2016

**Список исполнителей**

**Руководитель темы**

Генеральный директор

ООО «Самира» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Касатов

**Исполнители темы**

Специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. В. Касатова

Специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р. И. Кудашева

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1… | МЕТОДОЛОГИЯ……………………………………………………………… | 4 |
| 1.1. | ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ…………………………………………………………… | 4 |
| 1.2. | ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ…………………………………………………………… | 4 |
| 1.3. | ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ……………………………….…………………………… | 4 |
| 1.4. | МЕТОДИКИ СОРА ИНФОРМАЦИИ………….……………………………. | 5 |
| 1.5. | ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ………………………………………………. | 13 |
| 1.6. | ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ……………... | 16 |
| 1.7. | МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ | 16 |
| 2… | РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ………………………………………….. | 19 |
| 2.1. | СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ…….. | 19 |
| 2.2. | ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ЗНАЧАНИЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ……………… | 37 |
| 2.3. | АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ……………………………… | 39 |
| 3… | ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ……………………………………………………………. | 203 |

# 1. МЕТОДОЛОГИЯ

## 1.1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

Основная *цель* исследования - проведение независимой оценки качества оказания услуг в 27 организациях социального обслуживания Самарской области.

Основные *задачи*:

1. Проанализировать и оценить фактические значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области (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 организаций социального обслуживания; удовлетворённость качеством оказания услуг);

2. Сформировать рейтинг организаций социального обслуживания Самарской области;

3. Разработать предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области.

## 1.2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ

## СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Предметом исследования выступают количественные оценки критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование данных организаций.

Объект исследования № 1 – организации социального обслуживания.

Объект исследования № 2 – руководители организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Объект исследования № 3 – получатели социальных услуг в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

География: мониторинг проводится в Самарской области.

## 1.3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ

Базовыми теоретическими понятиями настоящего исследования являются:

1) организации социального обслуживания - учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания;

2) генеральная совокупность – совокупность всех объектов (единиц), относительно которых учёный намерен делать выводы при изучении конкретной проблемы;

3) выборка (выборочная совокупность) - множество случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), с помощью определённой процедуры выбранных из генеральной совокупности для участия в исследовании;

4) объём выборки - число случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), включённых в выборочную совокупность;

5) ошибка выборки - это объективно возникающее расхождение между характеристиками выборки и генеральной совокупности. Она зависит от ряда факторов: степени вариации изучаемого признака, численности выборки, метода отбора единиц в выборочную совокупность, принятого уровня достоверности результата исследования;

6) интервьюер – лицо, ведущее социологический опрос;

7) респондент - лицо, обследуемое с помощью социологического опроса.

## 1.4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ

При проведении мониторинга применялись следующие методы сбора информации:

- кабинетное исследование – это сбор и анализ вторичной информации из доступных источников (статистика, Интернет и пр.);

- метод контрольных закупок - информация собирается в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователь обращается за получением услуги анонимно, обладая правами «обычного получателя» и не декларируя своих исследовательских целей;

- анкетирование - это метод получения информации путем письменных ответов респондентов на систему стандартизированных вопросов анкеты.

Методика основывалась на сборе наличия регламентированных приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 года № 995н показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и служащих в дальнейшем базой для построения интегральной оценки и рейтинга таких организаций. В нижеследующей таблице 1 показатели для мониторинга приведены в соответствие с методами получения информации и исследуемыми объектами:

**Таблица 1**

**Перечень показателей для мониторинга и методика сбора информации, их числовых значений**

| **N п/п** | **Показатели** | **Единица измерения (характеристика) показателя** | **Значение показателя в баллах** | **Методика сбора информации** | **Объект мониторинга** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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"): |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений [показателей 1.1](#Par48) - [1.3](#Par82)) |  |  |
| 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 | Кабинетное исследование | Объект № 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](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | менее чем на 10% | 0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 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 | да/нет | 1/0 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений [показателей 3.1](#Par103) - [3.2](#Par110)) |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 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](#Par124) - [4.2](#Par131)) |  |  |
| 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 | Метод контрольных закупок | Объект № 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 | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений [показателей 5.1](#Par145) - [5.3](#Par159)) |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений [показателей 6.1](#Par173) - [6.3](#Par187)) |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 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 | Кабинетное исследование | Объект № 1 |
| 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 | Анкетирование | Объект № 3 |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 8. | 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](#Par210) - [1.4](#Par231)) |  |  |
| 8.1. | 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 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 8.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/частично доступны/не доступны | 1/0,5/0 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 8.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/частично доступно/не доступно | 1/0,5/0 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 8.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 9. | 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 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 10. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | Метод контрольных закупок | Объект № 1 |
| 11. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 2 |
| 12. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | | |
| 13. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания менее срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 14. | 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 | 0 | Анкетирование | Объект № 3 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | |
| 15. | 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 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 16. | 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 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 17. | 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 | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 2 |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |  |  |
| 18. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений [показателей 2.1](#Par331) - [2.13](#Par415) в баллах |  |  |
| 19.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 19.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 20. | 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 | Анкетирование | Объект № 3 |
| 21. | 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 | 0 | Анкетирование | Объект № 2 |
| менее 5 жалоб | 0,5 |
| жалоб не зарегистрировано | 1 |
| 22. | 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 | Анкетирование | Объект № 3 |

Применение показателей для оценки организаций социального обслуживания согласно приказу Минтруда России от 8 декабря 2014 года № 995н дифференцируется в зависимости от их типа:

- для стационарной формы обслуживания – все показатели, кроме п.13 – 14, п.19.12;

- для полустационарной формы обслуживания – все показатели, кроме п.19.12;

- для надомной формы обслуживания – все показатели, кроме п.8.1 – 8.4, п.10, п.12, п.19.1 – 19.8, п.19.11, п.20.

В ходе подготовки инструментария анкетирования, был осуществлен анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения и включения перечня проблем в анкеты для оценки респондентами.

Одной из задач мониторинга является установление нормативных регулируемых нормативно-правовыми актами показателей работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Поскольку социальные услуги относятся к государственным услугам, то основным документом в этой сфере является Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601, определяющий ключевые нормативные показатели для оценки эффективности работы органов власти:

1) уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;

2) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Мониторинг указанных показателей проводился с учетом методики Минэкономразвития (Письмо Минэкономразвития от 28.02.2014 г. №3939-ОФ/Д09и).

## 1.5. ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе исследования использованы различные типы и объемы выборок в зависимости от обследуемого объекта.

Выборка для объекта исследования № 1 является целенаправленной (определена Техническим заданием) и составляет 27 организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Выборка для объекта исследования № 2 является целенаправленной и составляет 27 человек (100%, по одному руководителю в каждой организации).

Выборка для объекта исследования № 3 представляет собой совокупность отдельных бесповторных и собственно случайных выборок по каждой социальной организации. Характер предоставленных Заказчиком данных об объемах генеральной совокупности получателей услуг по каждой организации социального обслуживания определил вид математической формулы для расчета объемов выборки по каждому учреждению:

,

где n – объём выборки в конкретной организации социального обслуживания,

N – число получателей социальных услуг в данной организации социального обслуживания,

t – коэффициент Стьюдента при заданной доверительной вероятности,

Δw – предельная ошибка выборки,

w – вариация выборки.

w – доля признака.

В ходе расчетов объёмов выборок по каждому учреждению применялись следующие параметры репрезентации: доля признака w = 0,9, предельная ошибка выборки Δw = 10%, доверительная вероятность = 0,9.

Результаты расчётов выборки по каждой организации социального обслуживания приведены в нижеследующей таблице 2:

Таблица 2

**Модель выборки для объекта исследования № 3**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Число получателей услуг в 2015 г.** | **Объём выборки** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск»; | 2979 | 24 |
| 2 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский» | 2472 | 24 |
| 3 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» | 1804 | 24 |
| 4 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Елховский» | 1374 | 24 |
| 5 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский» | 1662 | 24 |
| 6 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский» | 1764 | 24 |
| 7 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский» | 1878 | 24 |
| 8 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский» | 2178 | 24 |
| 9 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» | 1240 | 24 |
| 10 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский» | 2649 | 24 |
| 11 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский» | 1527 | 24 |
| 12 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский» | 1960 | 24 |
| 13 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» | 1323 | 24 |
| 14 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» | 2167 | 24 |
| 15 | ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» | 1533 | 24 |
| 16 | ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 210 | 22 |
| 17 | ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 292 | 23 |
| 18 | ГБУ Самарской области «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 200 | 21 |
| 19 | ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 106 | 20 |
| 20 | ГБУ Самарской области Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 108 | 20 |
| 21 | ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 76 | 19 |
| 22 | ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 89 | 19 |
| 23 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) | 114 | 20 |
| 24 | ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 8586 | 24 |
| 25 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» | 14380 | 24 |
| 26 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» | 20509 | 24 |
| 27 | ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара). | 516 | 23 |
| **ВСЕГО:** | | **73696** | **619** |

*Источник: данные Заказчика, расчёты ООО «Самира»*

## 1.6. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Основным инструментарием для сбора данных мониторинга являлся структурированный бланк или анкета. Для каждого метода сбора информации разработан соответствующий инструментарий:

- для кабинетного исследования – бланк фиксации результатов кабинетного исследования;

- для метода контрольной закупки – бланк фиксации результатов контрольной закупки;

- для метода анкетирования – анкета для каждого из объектов анкетирования (объекты № 2, 3);

- рекомендации интервьюерам для проведения кабинетного исследования, контрольной закупки и анкетирования;

- формы для регистрации первичной информации.

## 1.7. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Основными методами обработки и анализа полученной информации:

1) дескриптивный анализ – обработка эмпирических данных, их систематизация, наглядное представление в форме графиков-гистограмм и частотных таблиц, а также их количественное описание посредством основных статистических показателей.

2) кросстабуляционный анализ - используется для анализа перекрестного распределения групп респондентов по различным переменным.

3) анализ связей – совокупность методов обнаружения зависимостей между случайными признаками или факторами (критериальный, например, по критерию хи-квадрат, корреляционный анализ и пр.

Согласно данной методике рейтинг формируется путём упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров. Каждой организации социального обслуживания, участвующей в мониторинге, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания Ик рассчитывается по следующей формуле:

, где:

ki10 - значение показателя ki по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в [приложении № 3](#Par422) к Методическим рекомендациям);

wi- значение весового коэффициента показателя ki, при этом сумма всех весовых коэффициентов .

В рамках настоящей Программы предлагается две методики применения весовых коэффициентов показателей.

1 Методика. Значения весовых коэффициентов для показателей ki устанавливаются в ходе анкетирования объектов мониторинга № 2 и № 3 путём оценки ими общей значимости набора показателей по общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении социальных услуг;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания;

- удовлетворённость качеством обслуживания в организации социального обслуживания.

2 Методика. Значения для весовых коэффициентов показателей ki применяются согласно данным, приведенным в таблице 3. Каждый из показателей соответствующего критерия имеет значение весового коэффициента равного делению общей значимости набора показателей по соответствующему критерию на количество показателей, характеризующих данный критерий

Таблица 3

**Общая значимость набора показателей по соответствующим критериям для стационарных и полустационарных организаций**

**социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Общий критерий** | **Общая значимость набора показателей по соответствующим критериям** | **Полустационары** | **Стационары** |
| **1** | открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | 0,1 | **0,15** | **0,17** |
| **2** | комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 0,2 | **0,2** | **0,24** |
| **3** | время ожидания предоставления социальной услуги | 0,05 | **0,15** | **-** |
| **4** | доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | 0,1 | **0,2** | **0,24** |
| **5** | удовлетворенность качеством оказания услуг | 0,55 | **0,3** | **0,35** |

Применение весовых коэффициентов, установленных по оценкам различных объектов исследования, позволит формировать рейтинги по оценкам руководителей организаций социального обслуживания и получателей социальных услуг.

Необходимо отметить, что приведение всех показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения ki10 по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

, где:

ki  - значение показателя в исходной единице измерения;

kiмакс - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

kiмин - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

, где:

ki - значение показателя в исходной единице измерения;

kiмин - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

kiмакс - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

# 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

## 2.1. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

Настоящее исследование было проведено среди 27 учреждений социального обслуживания Самарской области для различных категорий пользователей социальных услуг.

Результаты проведённого опроса пользователей услуг учреждений данного типа показали, что открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания более всего удовлетворены респонденты ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский», (показатель удовлетворенности составил 10,0 балла), менее всего – ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) (показатель удовлетворенности 8,3 балла).

Следует при этом отметить, что показатели оценки удовлетворённости непосредственных пользователей услуг работой преобладающего большинства исследуемых учреждений социального обслуживания (17 учреждений из 27 исследуемых или 63 %) превышают средний балл по Самарской области (9,2).

Таблица 4

**Показатели**

**рейтинга организаций социального обслуживания Самарской области, характеризующие открытость и доступность информации**

| **№**  **п/п** | **Наименование организации** | **Показатель рейтинга** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск» | 9,3 |
| 2 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский» | 9,6 |
| 3 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» | 9,2 |
| 4 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Елховский» | 9,4 |
| 5 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский» | 9,5 |
| 6 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский» | 9,3 |
| 7 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский» | 9,4 |
| 8 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский» | 9,1 |
| 9 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» | 9,0 |
| 10 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский» | 10,0 |
| 11 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский» | 9,5 |
| 12 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский» | 9,4 |
| 13 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» | 9,2 |
| 14 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» | 9,3 |
| 15 | ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» | 9,1 |
| 16 | ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 17 | ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 18 | ГБУ Самарской области «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,0 |
| 19 | ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,1 |
| 20 | ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 21 | ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,2 |
| 22 | ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 9,4 |
| 23 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) | 8,3 |
| 24 | ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 9,3 |
| 25 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» | 9,5 |
| 26 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» | 9,2 |
| 27 | ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара). | 9,0 |

Следует отметить, что основными причинами снижения рейтингового балла для большинства организаций явились следующие:

- отсутствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- отсутствие информации о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- наличие в ряде организаций лишь одного контактного номера телефона, для обращений, что снижает доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации;

- сложность в поиске необходимой информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на официальном сайте организаций, информационных стендах в помещениях организации, размещение её в брошюрах, буклетах.

**Рис. 1 Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

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

Анализ результатов опроса пользователей услуг позволил выявить, что показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, находятся в рассматриваемых социальных учреждениях на достаточно высоком уровне.

Абсолютными лидерами рейтинга по данному показателю является ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский» (10,0 баллов).

Наиболее низкие показатели удовлетворённости (8,7 балла) выявлены у 5 социальных учреждений Самарской области.

Средне-областной балл удовлетворённости составил 9,0.

Следует отметить, что по большинству исследуемых организаций, отклонения показателя от средне-областного уровня составили в пределах 5%.

Таблица 5

**Показатели**

**рейтинга организаций социального обслуживания, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг**

**и доступность их получения**

| **№**  **п/п** | **Наименование организации** | **Показатель рейтинга** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов го Чапаевск» | 9,0 |
| 2 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Безенчукский» | 9,3 |
| 3 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» | 9,0 |
| 4 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Елховский» | 8,7 |
| 5 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Исаклинский» | 9,0 |
| 6 | ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Камышлинский» | 8,7 |
| 7 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Клявлинский» | 9,2 |
| 8 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Кошкинский» | 8,7 |
| 9 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» | 9,0 |
| 10 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Красноярский» | 9,1 |
| 11 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Пестравский» | 9,0 |
| 12 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Приволжский» | 10,0 |
| 13 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» | 9,1 |
| 14 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» | 9,0 |
| 15 | ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Шенталинский» | 8,9 |
| 16 | ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 17 | ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 18 | ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,0 |
| 19 | ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,0 |
| 20 | ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 21 | ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,0 |
| 22 | ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 8,8 |
| 23 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) | 8,7 |
| 24 | ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 9,0 |
| 25 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» | 8,8 |
| 26 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» | 9,2 |
| 27 | ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара). | 8,7 |

**Рис. 2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

*2.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги*

По характеристике времени ожидания предоставления социальной услуги все учреждения социального обслуживания населения Самарской области получили наибольшее количество баллов – 10,0, то есть наивысшую оценку удовлетворенности потребителей услуг.

В ходе проведения мониторинга потребители услуг отметили малое время ожидания в очереди (менее 5 минут) или полное отсутствие очередей.

**Рис. 3 Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

*2.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*

Результаты исследования показали, что среди учреждений социального обслуживания наивысшую оценку удовлетворённости профессиональными качествами и навыками персонала получили 9 обследованных учреждений: ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский», ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»(по 10,0 баллов).

Сниженные относительно средне-областного уровня показатели по удовлетворённости наблюдается в ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский», ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский», ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) (по 8,7 балла).

Средний показатель для обследованных учреждений Самарской области находится на уровне 9,4 балла.

Таблица 6

**Показатели**

**рейтинга характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

| **№**  **п/п** | **Наименование организации** | **Показатель рейтинга** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск» | 10,0 |
| 2 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский» | 10,0 |
| 3 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» | 9,3 |
| 4 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Елховский» | 9,4 |
| 5 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский» | 10,0 |
| 6 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский» | 8,7 |
| 7 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский» | 10,0 |
| 8 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский» | 8,7 |
| 9 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» | 9,0 |
| 10 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский» | 10,0 |
| 11 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский» | 10,0 |
| 12 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский» | 9,5 |
| 13 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» | 10,0 |
| 14 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» | 10,0 |
| 15 | ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» | 10,0 |
| 16 | ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,3 |
| 17 | ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,4 |
| 18 | ГБУ Самарской области «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,2 |
| 19 | ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,4 |
| 20 | ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,0 |
| 21 | ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,3 |
| 22 | ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 9,3 |
| 23 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) | 8,7 |
| 24 | ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 9,0 |
| 25 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» | 9,5 |
| 26 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» | 9,2 |
| 27 | ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара). | 9,1 |

Необходимо отметить, что понижение показателя удовлетворённости в данных учреждениях наблюдается, в первую очередь, из-за невысокой доли работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года.

Негативную роль играет также неполная укомплектованность штата ряда организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

**Рис. 4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

*2.1.4. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуги*

Средне-областной показатель удовлетворённости качеством оказания социальных услуг среди обследованных организаций находится на уровне 9,5.

Самые высокие оценки получили ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский», ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» (по 9,9 балла).

Наиболее низкие в сравнении со средне-областным значением показатели у ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» (9,0), ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов м.р. Кошкинский » (9,2), ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов м.р. Камышлинский» (9,3).

Таблица 7

**Показатели**

**рейтинга организаций социального обслуживания характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуги**

| **№**  **п/п** | **Наименование организации** | **Показатель рейтинга** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г.о. Чапаевск» | 9,6 |
| 2 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов м.р.Безенчукский» | 9,8 |
| 3 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» | 9,5 |
| 4 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Елховский» | 9,4 |
| 5 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Исаклинский» | 9,7 |
| 6 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский» | 9,3 |
| 7 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Клявлинский» | 9,6 |
| 8 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Кошкинский» | 9,2 |
| 9 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» | 9,5 |
| 10 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Красноярский» | 9,9 |
| 11 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Пестравский» | 9,7 |
| 12 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Приволжский» | 9,5 |
| 13 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов мр Хворостянский» | 9,0 |
| 14 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» | 9,8 |
| 15 | ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» | 9,9 |
| 16 | ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,5 |
| 17 | ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,6 |
| 18 | ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,5 |
| 19 | ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,7 |
| 20 | ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,4 |
| 21 | ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,5 |
| 22 | ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 9,4 |
| 23 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) | 9,5 |
| 24 | ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 9,5 |
| 25 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» | 9,6 |
| 26 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» | 9,6 |
| 27 | ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара). | 9,5 |

**Рис. 5 Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

*2.1.4. Интегральная оценка*

В итоге представлены интегральные показатели по всем 27 обследованным учреждениям социального обслуживания населения Самарской области, среди которых самый высокий у ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский» (9,80 балла), а самый низкий – ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) (9,04).

Средне-областной показатель интегральной оценки находится на уровне 9,44 балла.

Таблица 8

**Интегральные показатели**

**рейтинга организаций социального обслуживания Самарской области**

| **№**  **п/п** | **Наименование организации** | **Показатель рейтинга** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский» | 9,80 |
| 2 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский» | 9,74 |
| 3 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский» | 9,68 |
| 4 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский» | 9,65 |
| 5 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский» | 9,64 |
| 6 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский» | 9,64 |
| 7 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» | 9,62 |
| 8 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г.о. Чапаевск» | 9,58 |
| 9 | ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» | 9,58 |
| 10 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» | 9,48 |
| 11 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» | 9,46 |
| 12 | ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,44 |
| 13 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» | 9,44 |
| 14 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» | 9,40 |
| 15 | ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,40 |
| 16 | ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,40 |
| 17 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Елховский» | 9,38 |
| 18 | ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 9,38 |
| 19 | ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,36 |
| 20 | ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 9,36 |
| 21 | ГБУ Самарской области «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 9,34 |
| 22 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» | 9,30 |
| 23 | ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 9,28 |
| 24 | ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара). | 9,26 |
| 25 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский» | 9,20 |
| 26 | ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский» | 9,14 |
| 27 | ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) | 9,04 |

**Рис. 6 Интегральный показатель**

***2.2 ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ЗНАЧЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ***

В ходе мониторинга также замерялись нормативно установленные (согласно Указа Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601) показатели работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Сопоставление фактических и нормативных значений было проведено по 2-м ключевым показателям:

*1) уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания*.

Самые высокие оценки получили ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский», ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» (по 99,0 балла).

Наиболее низкие в сравнении со средне-областным значением показатели у ГБУ СО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» (90,0).

Таким образом, при нормативном значении показателя удовлетворенности 90%, степень его выполнения по обследованным 27 учреждениям социального обслуживания соответствует нормативному значению.

В среднем по обследованным организациям уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживани*я* составил 92,11 %.

***2)*** *сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти.*

По характеристике времени ожидания предоставления социальной услуги все учреждения социального обслуживания населения Самарской области получили наибольшее количество баллов – 10,0, то есть наивысшую оценку удовлетворенности потребителей услуг.

Результаты проведённого мониторинга показали, что по всем из 27 обследованных учреждений социального обслуживания Самарской области норматив по сокращению времени ожидания в очередях выполнен на 100%.

В ходе проведения мониторинга потребители услуг отметили малое время ожидания в очереди (менее 5 минут) или полное отсутствие очередей.

**Рис. 7 Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг,%**

***2.3.* АНАЛИЗ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

В данном разделе представлены результаты мониторинга по каждому конкретному учреждению социального обслуживания населения Самарской области.

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа Чапаевск» интегральный показатель удовлетворённости находится на уровне 9,58.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников данной организации социального обслуживания, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (9,0).

**Рис.. 8 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов**

**городского округа Чапаевск»**

**Таблица 9**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,79 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский» интегральный показатель удовлетворённости находится на уровне 9,74.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,3).

**Рис.. 9 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Безенчукский»**

**Таблица 10**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,87 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96\7 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,98 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий» интегральный показатель удовлетворённости находится на уровне 9,40.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (9,0).

**Рис.10 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Большеглушицкий»**

**Таблица 11**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 8 | 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 | 3,5 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,9 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,95 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Елховский» интегральный показатель удовлетворённости находится на уровне 9,38.

Наиболее высокие оценки были поставлены по времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (8,7).

**Рис. 11 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Елховский»**

**Таблица 12**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,99 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,92 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,9 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,97 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,64.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (9,0).

**Рис. 12 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Исаклинский»**

**Таблица 13**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,93 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,96 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,97 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,2.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также удовлетворенности качеством оказания социальной услуги (по 8,7).

**Рис. 13 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Камышлинский»**

**Таблица 14**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,93 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,96 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,97 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,64.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (9,2).

**Рис. 14 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Клявлинский»**

**Таблица 15**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 0,99 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,96 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,14.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников данной организации социального обслуживания, а также комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (8,7).

**Рис. 15 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Кошкинский»**

**Таблица 16**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,97 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,3.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по открытости и доступности информации, комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации и доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания (по 9,0).

**Рис. 16 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноармейский»**

**Таблица 17**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 0,95 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,8.

Наиболее высокие оценки были поставлены открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,1).

**Рис. 17 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Красноярский»**

**Таблица 18**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,98 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,99 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,64.

Самая высокая оценка была поставлена доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (9,5).

**Рис. 18 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Пестравский»**

**Таблица 19**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 0,9 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,93 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,92 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,93 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,68.

Самая высокая оценка была поставлена комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0 баллов).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (9,4).

**Рис. 19 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Приволжский»**

**Таблица 20**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,46.

Самая высокая оценка была поставлена доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0 баллов).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по удовлетворенности качеством оказания услуг (9,0).

**Рис. 20 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Хворостянский»**

**Таблица 21**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,62.

Самая высокая оценка была поставлена доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,0).

**Рис. 21 ГБУ Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Челно-Вершинский»**

**Таблица 22**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,58.

Самая высокая оценка была поставлена по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации и времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0 баллов).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (8,9).

**Рис. 22 ГБУ Самарской области« Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»**

**Таблица 23**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,36.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации и по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (по 9,0 баллов).

**Рис. 23 ГБУ Самарской области «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»**

**Таблица 24**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,40.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации и по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (по 9,0 баллов).

**Рис. 24 ГБУ Самарской области «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»**

**Таблица 25**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,34.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации и по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (по 9,0 баллов).

**Рис. 25 ГБУ Самарской области «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)»**

**Таблица 26**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,44.

Наиболее высокие оценки были поставлены времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации, по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,0).

**Рис. 26 ГБУ Самарской области «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»**

**Таблица 27**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,28.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности их получения в данной организации и по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (по 9,0 баллов).

**Рис. 27 ГБУ Самарской области «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»**

**Таблица 28**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,4.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг в данной организации (9,0).

**Рис. 28 ГБУ Самарской области «Шенталинский пансионат милосердия для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»**

**Таблица 29**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,38.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг в данной организации (8,8).

**Рис. 29 ГКУ Самарской области «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»**

**Таблица 30**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти) интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,04.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (8,3).

**Рис. 30 ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Центрального округа» (г.о. Тольятти)**

**Таблица 31**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 1 |
| 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 | 0,5 |
| 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 0,3 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 0 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 1 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 1 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 2 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 0 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,5 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,9 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,9 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,93 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,9 |

Для ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,36.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (по 9,0 баллов).

**Рис. 31 ГКУ Самарской области «Центр диагностики и консультирования Самарской области»**

**Таблица 32**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,48.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности их получения в данной организации (8,8 балла).

**Рис. 32 ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа»**

**Таблица 33**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,88 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,97 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,44.

Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности их получения в данной организации и по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (по 9,2 балла).

**Рис. 33 ГКУ Самарской области «Центр социальной помощи семье и детям Западного округа»**

**Таблица 34**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 2 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 2 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 0 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,94 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |

Для ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара) интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,26.

Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0).

Наименьшая удовлетворённость зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности их получения в данной организации (8,7).

**Рис. 34 ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (г.о. Самара)**

**Таблица 35**

**Показателей мониторинга**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Ед. изм.** | **Характеристика показателя** | **Значение показателя** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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" |  | Максимальное значение 3 балла | 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" | баллы | от 0 до 1 | 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 утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [ч 3 ст 13](consultantplus://offline/ref=ACF5FAD3076CFC8144376F9DFC25BBA2F6E6E73BF47A1B316FD1BCB1C611126CDFC18CE1A892E454J7n7J) № 442-ФЗ | менее чем на 10% | 0 | 1 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 3.1 | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | % | Максимальное значение 2 балла | 2 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 2 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла | 2 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 0 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объёме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 8 | 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 | 3 |
| 9 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными. | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 10 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 11 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, штатного расписания | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 12 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 13 | 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. | более 30 минут | 0 | 1 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |
| 14 | Доля получателей социальных услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,96 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 16 | Доля работников прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 1 |
| 17 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |
| 18 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. | % | среднеарифметическая величина значений | 0,95 |
| 19 | Количество зарегистрированных в жалоб получателей социальных услуг на качество услуг (на 100 чел) | более 5 | 0 | 1 |
| менее 5 | 0,5 |
| нет жалоб | 1 |
| 20 | Доля получателей социальных услуг, которых рекомендовать данную организацию социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; (в %), деленное на 100 | 0,94 |

В ходе проведенного исследования среди получателей услуг выяснялись проблемы, осложняющие качественное оказание услуг.

Подавляющее большинство данной категории респондентов (92,4 %) затруднялись с ответом на данный вопрос, так как не видели для себя существенных проблем.

Основными наиболее существенными проблемами являются:

- требование избыточных документов, сведений;

- сложность заполнения официальных форм, бланков.

**Рис. 35 Основные трудности, с которыми сталкиваются получатели социальных услуг Самарской области**

В ходе опроса руководителей учреждений социального обслуживания населения Самарской области предлагалось назвать мероприятия, позволяющие повысить качество предоставляемых услуг. Большинство руководителей видят выход для решения проблем, прежде всего, в:

- сокращении числа требуемых документов (68,0%);

- повышении общего уровня профессионализма сотрудников (54,0%);

- более адресном и точном направлении социальной помощи, т.е. оказания её наиболее остро нуждающимся людям, с учётом материального положения претендента, и его жизненной ситуации;

- улучшении материально-технической базы учреждений;

- обеспечении укомплектованности кадрами штатов учреждений социального обслуживания посредством материального стимулирования и повышения мотивации персонала.

**Рис. 36 Мероприятия, позволяющие повысить качество предоставляемых социальных услуг**

**3. предложения по улучшению качества работы социальных учреждений ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Данное исследование представляет собой анализ качества оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарных учреждений). Формулируя цель и инструментарий исследования, было определено, что для проведения анализа качества социальных услуг, необходим комплексный подход, предполагающий исследование данного вопроса по нескольким направлениям и при помощи групп респондентов. При этом разнообразные методы и ресурсы улучшения качества могут быть объединены во взаимоувязанный комплекс, в частности, организационные, правовые информационные, технические и другие, а комплексная система управления качеством социальных услуг по своему характеру является системой, включающей различные направления. Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы организаций Самарской области, оказывающих социальные услуги, позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

В работе в качестве информационной базы были использованы Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения», Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», [Постановление](consultantplus://offline/ref=E529F68C7BE9CC5AF263F80ECB304FFD98EBDCD9CC451DF63327C90C557B403D4EF4B129FE690DE4T3C8M) Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», [план](consultantplus://offline/ref=E529F68C7BE9CC5AF263F80ECB304FFD98EBDCD9CE4B1DF63327C90C557B403D4EF4B129FE690DE4T3C7M) мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р,, приказ Минтруда РФ от 30.08.2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ.

Основным требованием к проведению исследования выступало соответствие процедуры контроля требованиям стандарта и документации на нее, необходимо было провести анализ и оценить состояние функционирования системы качества в целом и по отдельным ее составным частям; анализ соответствия представляемых услуг требованиям нормативных документов; выработать корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества. При этом каждое учреждение, выступающее в качестве объекта исследования, также должно обеспечивать самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг и практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

При проведении процедуры оценки качества социальных услуг была использована комплексная система управления качеством социальных услуг в виде определения модели менеджмента качества социальных услуг, выбора методов и средств оценки качества социальных услуг, планирования действий по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора.

Для оценки деятельности учреждений социального обслуживания был избран комплексный подход при оценке качества оказания социальных услуг, включающий опрос клиентов учреждений, наблюдение за полнотой предоставления информации посредством Интернет-ресурсов и на стендах организации, изучение штатного расписания учреждения и плана повышения квалификации его сотрудников, скрытый опрос работников учреждения с целью исследования доступности телефонного сервиса в учреждениях социального обслуживания и т.д.

Целью исследования выступали сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг 27 организациями социального обслуживания Самарской области и установление рейтинга учреждений. Цель исследования достигнута, по результатам исследования решены следующие задачи:

- проведен анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания;

- проведен анализ комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения;

- изучено и проанализировано время ожидания предоставления социальных услуг;

- изучено и проанализировано отношение работников организаций социального обслуживания с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности;

- проведен анализ удовлетворенности качества оказания услуг.

- разработаны мероприятия по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Самарской области;

- составлен рейтинг учреждений социального обслуживания Самарской области по качеству оказания услуг.

В исследуемый период к анкетированию было привлечено 619 клиентов учреждений, что составляет около 1% от общего количества обслуживаемых граждан. По результатам анкетирования установлено, что удовлетворённость граждан качеством и доступностью получения социальных услуг превышает уровень в 94 %. На высоком уровне получатели социальных услуг оценивают компетентность, доброжелательность работников учреждений, практически все респонденты определили условия оказания услуг доступными и комфортными.

Также в рамках мониторинга качества предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания оценены открытость и доступность информации о них. Проанализирована наполняемость официальных сайтов учреждений, информационных стендов, информация о деятельности учреждений, опубликованная на официальном сайте www.bus.gov.ru и в СМИ. Изучение отзывов показало, что на сайтах большинства обследованных учреждений созданы все необходимые разделы для поиска запрашиваемой информации, в целом соблюдён принцип удобства пользования сайтом, имеется информация о видах предоставляемых услуг, проводимых мероприятиях, имеются иллюстрированные вкладки.

В тоже время следует отметить, что комфортность пользования сайтами и поиска требуемой информации существенно отличается.

Целесообразно разработать нормативные документы, регламентирующие общий порядок размещения на сайтах информации, требуемой согласно ч 3 ст 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ, что позволит облегчить её поиск потребителям услуг, упростить контроль, обеспечит единообразие и интуитивность получения информации.

Информирование населения о предоставляемых услугах обеспечивается, в том числе, с помощью средств массовой информации, информационных стендов, размещенных как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях ПФР и других учреждениях.

В ходе исследования на основании мнений получателей услуг были выявлены и систематизированы проблемы деятельности организаций социального обслуживания. В список наиболее заметных (более 1% опрошенных) проблем вошли: требование избыточных документов и сведений, сложность заполнения официальных форм и бланков, плохая территориальная доступность учреждений, необходимость хождения по многим кабинетам и учреждениям.

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

Для показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В части показателя «Удовлетворённость качеством обслуживания в учреждении»:

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

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

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