

г. Благовещенск, 2024 г.

Отчёт о выполненных работах по
сбору и обобщению информации о
качестве условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания населения Амурской
области

Заказчик:

Министерство социальной
защиты населения Амурской
области

Основание:

государственный контракт
№ 10-Д от 28.02.2024 г.

Оператор:

Общество с ограниченной
ответственностью «ВЕКТОР»
(ИНН: 5959003194)

_____/Н.В. Бережнева/

Оглавление

1. Методологический раздел	3
2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	6
3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	12
4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	18
5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	23
6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	28
7. Итоговый рейтинг и итоговые баллы по критериям оценки организаций социального обслуживания населения Амурской области	34
8. Выявленные недостатки и рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	36
Приложение 1. Форма сбора информации об организации социального обслуживания	42
Приложение 2. Анкета опроса получателей услуг	46

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

В соответствии с ниже перечисленными законодательными актами были проведены работы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области. Перечень организаций показан в таблице 1.

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями, внесёнными Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты й Федерации от 27 октября 2023 г. № 777н);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Таблица 1. Перечень организаций социального обслуживания населения Амурской области

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Гагарина, 17
2	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Никольское шоссе, 170
3	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Низменная, 41
4	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. 9 мая, 177-б

5	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	676854, Амурская область, г. Белогорск, ул. Производственная, 11
6	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	675004, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Северная, 186
7	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	675000, Амурская область, г. Благовещенск, п. Мясокомбинат, 4
8	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	675016, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Рабочая, 95
9	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Зейская, 319, ул. Театральная, 96
10	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	675505, Амурская область, Благовещенский район, с. Усть-Ивановка, ул. Больничная, 2
11	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	676930, Амурская область, Ивановский район, с. Ивановка, ул. Ленина, 152
12	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	676925, Амурская область, Ивановский район, с. Березовка, ул. Партизанская, 104
13	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	676631, Амурская область, Ивановский район, с. Дмитриевка, ул. Мира, 20
14	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	676630, Амурская область, Ивановский район, с. Семиозерка, ул. Кирова, 41-а
15	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	676630, Амурская область, Ивановский район, с. Ивановка, ул. Кирова, 54
16	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	676980, Амурская область, Константиновский район, с. Константиновка, ул. Константиновская, 37
17	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	676980, Амурская область, Константиновский район, с. Константиновка, ул. Советская, 100
18	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	676680, Амурская область, Михайловский район, с. Поярково, ул. Гагарина, 12
19	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	676680, Амурская область, Михайловский район, с. Поярково, ул. Гагарина, 12
20	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	676680, Амурская область, Михайловский район, п. Поярково, ул. Гагарина, 12
21	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	676770, Амурская область, г. Райчихинск, ул. Победы, 19
22	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	676740, Амурская область, г. Райчихинск, ул. Курсовая, 3
23	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	676 720, Амурская область, г. Райчихинск, п. Широкий, ул. Станционная, 7
24	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	676450, Амурская область, г. Свободный, ул. Михайло-Чесноковская, 5
25	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	675028, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Воронкова, д. 28

Цель исследования

Целью исследования является проведение независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Амурской области в 2024 году.

Задачи исследования

- Получение данных об условиях оказания услуг и результатов удовлетворённости получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Амурской области;
- Интерпретация, оценка по критериям и обобщение полученных результатов,
- Выявление основных недостатков в работе организаций социального обслуживания;
- Формирование предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

Выборочная совокупность респондентов

Выборочной совокупностью являются получатели услуг исследуемых организаций социального обслуживания населения в 2024 г. году в количестве 6 118 человек, что составляет 40% от общей численности получателей услуг в каждой организации, но не более 600 человек. Распределение выборочной совокупности показано в таблице 2.

Таблица 2. Выборочная совокупность получателей услуг организаций социального обслуживания населения Амурской области

№ п/п	Наименование учреждения	Количество получателей услуг, чел.	Количество респондентов, чел.
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	24 662	600
2	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	615	246
3	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	90	36
4	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	2 118	600
5	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	63	25
6	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	50 371	600
7	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	49	20
8	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	3 072	600
9	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	125	50
10	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	306	123
11	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	5 469	600
12	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	62	25
13	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	53	21
14	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	43	17
15	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	591	236
16	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	2 083	600

17	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	61	25
18	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	4 600	600
19	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	840	336
20	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	78	31
21	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	5 682	600
22	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	149	60
23	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	60	24
24	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	38	15
25	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	70	28
ИТОГО:		101 350	6 118

Метод сбора информации

Для проведения независимой оценки качества применялось 2 метода сбора информации:

- Дистанционный:
 - Сбор информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
 - Анкетирование получателей услуг организации социального обслуживания.
 - Проведение «контрольных закупок услуг» (контрольные звонки и обращения), в том числе при обращении лично или через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».
- Очный:
 - Сбор информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, обеспечении в ней комфортных условий оказания услуг, доступности услуг для инвалидов;
 - Интервьюирование получателей услуг организации социального обслуживания путем личного интервью.

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

2. КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания оценивается по:

- Соответствию информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
- Соответствию информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

- Удовлетворенностью получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет».

В результате сбора информации было выявлено следующее. На информационных стендах в помещении организации социального обслуживания населения документы и информация в полном объеме присутствует у 19 организаций. На официальном сайте документы и информация в полном объеме присутствует у 19 организаций. Особенно стоит обратить внимание на наполнение информацией информационных стендов следующим организациям социального обслуживания:

- ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району (9 пункта из 12);
- ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» (8 пунктов из 14).

Рейтинг организаций по наполняемости информационных стендов и сайтов информацией, обязательной к размещению, показан в таблице 3.

Таблица 3. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; на официальных сайтах организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	100,0
	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семнозерский детский дом»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	100,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0

2	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	96,4
3	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	95,5
4	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,3
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	89,3
6	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	79,2
7	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	78,6
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	78,6
8	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	75,0

По показателю «Обеспечение на официальном сайте организации социального обслуживания наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» можно сделать следующие выводы. У всех организаций присутствуют 5 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

Таблица 4. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организаций социального обслуживания населения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	100,0
	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0

ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	100,0
ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	100,0
ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	100,0
ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 79,0% респондентов при посещении организации социального обслуживания населения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении, и 65,6% - пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности.

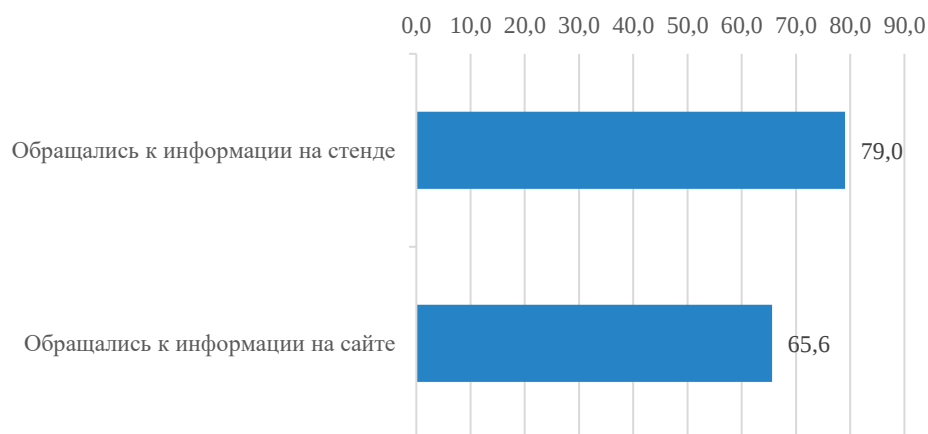


График 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на сайте организации?», % от общего числа респондентов

99,0% респондентов, обратившихся к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Из респондентов, обратившихся к информации о ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, 98,5% дали удовлетворительную оценку.

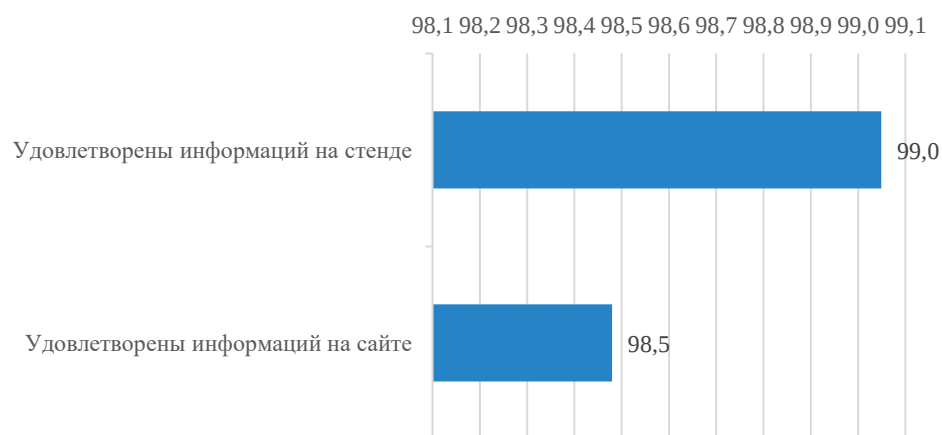


График 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайтах?» % от числа респондентов, обратившихся к информации на информационных стендах и сайтах организации

Рейтинг организаций социального обслуживания населения по удовлетворенности получателей услуг информацией, размещенной на стенде и на сайте, показан в таблице 5.

Таблица 5. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семioзерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7

3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,5
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,2
5	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	98,8
6	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,1
7	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	97,9
8	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	97,8
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,6
10	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	97,5
11	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	97,3
12	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	97,1

Рейтинг организаций социального обслуживания населения по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблице ниже. 9 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 6. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семнозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
3	ГКУ АО УСЗН в г.Белогорск (межрайонное)	99,8
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,7
5	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	99,5
6	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	99,2
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	99,2
7	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	99,0
8	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	98,9
9	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,8

10	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,7
11	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,6
12	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	95,9
13	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	93,6
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	93,6
14	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	92,7
15	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	92,5

3. КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - наличие и доступность питьевой воды;
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 - санитарное состояние помещений организации;
 - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
 - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией социального обслуживания.

Из 7 возможных условий комфортности предоставления услуг в организации должны присутствовать 5 для того, чтобы оценка была в 100 баллов. У всех организаций присутствуют 5 и более условий комфортности. Но здесь надо отметить, что у 2 организаций плохая транспортная доступность, в основном это относится к удаленности остановки общественного транспорта от организации социального обслуживания.

Рейтинг организаций по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации)» показан в таблице 7.

Таблица 7. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации)», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	100,0
	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	100,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания оценивается, исходя из опроса получателей услуг и показывает, что 98,2% респондентов удовлетворены временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту

организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). 13 организаций набрали 100,0 баллов.

Рейтинг организаций по данному показателю представлен в таблице 8.

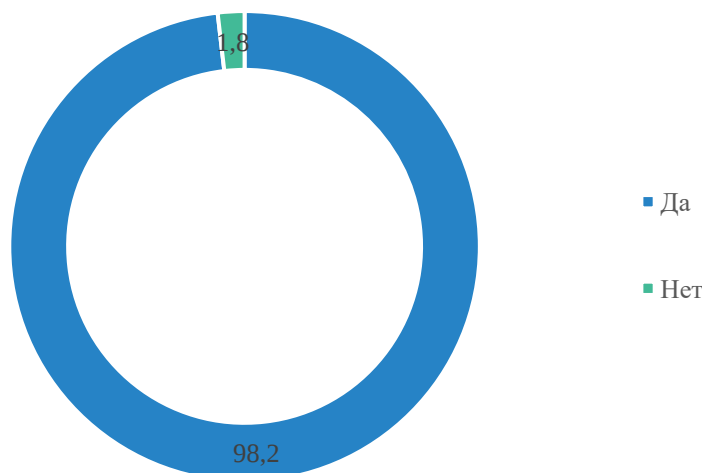


Диаграмма 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.), % общего числа респондентов

Таблица 8. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.), балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,7

3	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,5
4	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,2
5	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,2
6	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	97,8
7	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	97,3
8	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	97,2
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	96,8
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	96,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	96,0
11	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	95,7
12	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	94,7

Данные об удовлетворенности респондентов комфортностью условий предоставления услуг показывают, что 96,5% респондентов ответили «Да» на вопрос «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?».

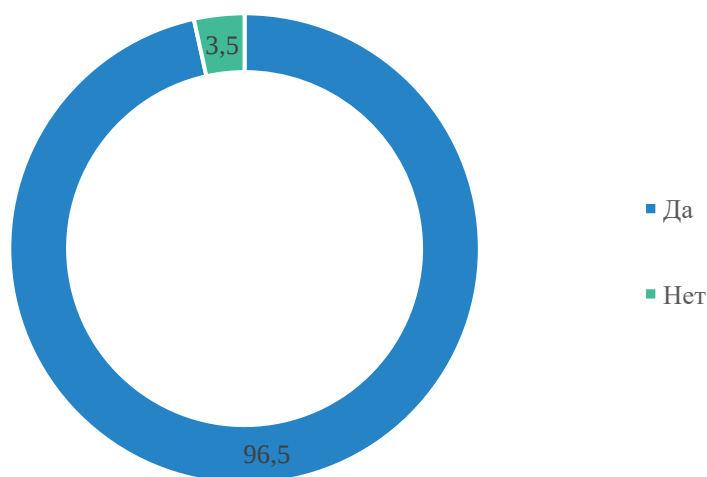


Диаграмма 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, % от общего числа респондентов

Таблица 9. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,0
3	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	98,7
4	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	97,8
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	97,7
6	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,6
7	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	97,3
8	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	96,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	96,0
9	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	94,3
10	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	89,7
11	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	89,0

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» показан в таблице ниже. 12 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 10. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по критерию К2 «Комфортность условий предоставления услуг», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,6
3	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,4
4	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,9
5	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,6
6	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	98,5
	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,5
7	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	97,6
8	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	97,2
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	97,2
9	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	96,2
10	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	95,8
11	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	95,4

4. КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличию на территории, прилегающей к организации социального обслуживания, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок,
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличию в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в целом, находится на среднем уровне. Из 25 оцениваемых организаций 15 набрали 100,0 баллов, 6 организаций набрали 80,0 баллов, 2 организации набрали 60,0 баллов, 1 организация – 40,0 баллов и еще 1 организация – 20,0 баллов. Наиболее часто отсутствующий параметр – это лифты (гусеничные ступенькоходы) и поручни на стенах (в 9 организациях). В 4 организациях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (в одной из них нет технической возможности оборудовать адаптированный санузел), в 3-х организациях нет выделенных стоянок для автотранспорта инвалидов, в 2-х организациях отсутствует безбарьерный вход для инвалидов.

Рейтинг организаций по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации» показан в таблице 11.

Таблица 11. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	100,0
	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	80,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	80,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	80,0
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	80,0
3	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	60,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	60,0
4	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	40,0
5	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	20,0

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в целом, находятся на уровне выше среднего. Максимальное количество баллов (100,0)

набрали 18 организаций, 4 организации набрали 80,0 баллов. Одна организация набрала 60,0 баллов и еще 2 организации – по 40,0 баллов.

В 7 организациях отсутствует оборудование дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению, в 7-ми организациях отсутствуют сотрудники, прошедшие обучение по оказанию помощи сопровождения инвалидов, в 3 организациях отсутствует возможность предоставления инвалидами по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и в 2-х организациях нет табличек и указателей со шрифтом Брайля.

Таблица 12. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	100,0
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	100,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
2	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	80,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	80,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	80,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	80,0
3	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	60,0
4	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	40,0

Из общего количества респондентов 48,5% указали, что имеют установленную группу инвалидности. Из них 96,5% удовлетворены доступностью зданий и предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями здоровья.

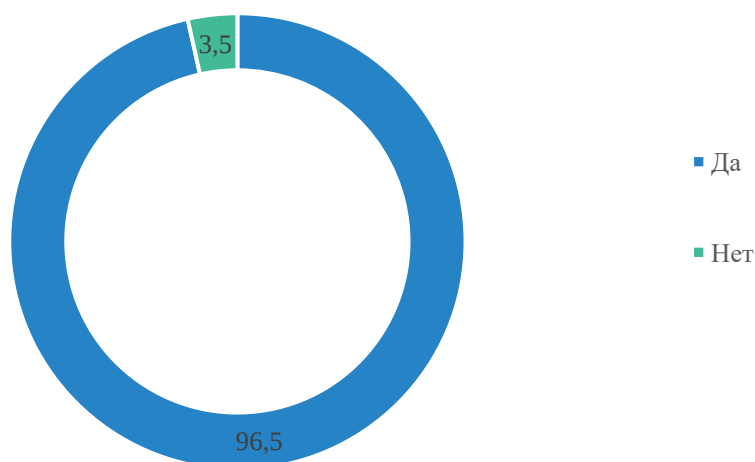


Диаграмма 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями?», % от числа респондентов, кто отметил наличие инвалидности

12 из 25 организаций набрали максимальное количество баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов». Рейтинг организаций по этому показателю показан в таблице 13.

Таблица 13. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7

3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	98,7
4	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3
5	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,1
6	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	97,3
7	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	96,6
8	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	96,3
9	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	96,2
10	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,0
11	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	95,9
12	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	94,5
13	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	87,6
14	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	83,3

В таблице 14 показан рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов». 4 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 14. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,6
4	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	99,4
5	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	99,2
6	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	99,0
7	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,9
	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	98,9
8	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	96,3
9	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	95,0
10	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	94,0
11	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,5
12	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,8
	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	92,8
13	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	92,0
14	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	86,0

15	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	82,4
16	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	80,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	80,0
17	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	76,0
18	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	70,0
19	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	58,0

5. КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель «доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение).
- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?» 98,6% респондентов ответили, что удовлетворены.

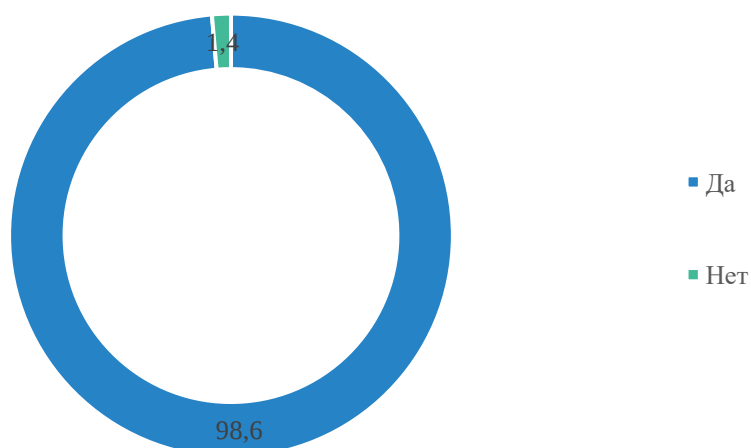


Диаграмма 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный

контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», % от общего числа респондентов

В таблице 15 показан рейтинг организаций по параметру оценки «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», где видно, что наибольшее количество баллов набрали 14 организаций.

Таблица 15. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,7
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,5
5	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
6	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,8
7	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,3
8	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	98,0
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	96,8
	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	96,8
10	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	96,7
11	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения	96,0

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?» 95,9% респондентов ответили, что удовлетворены.

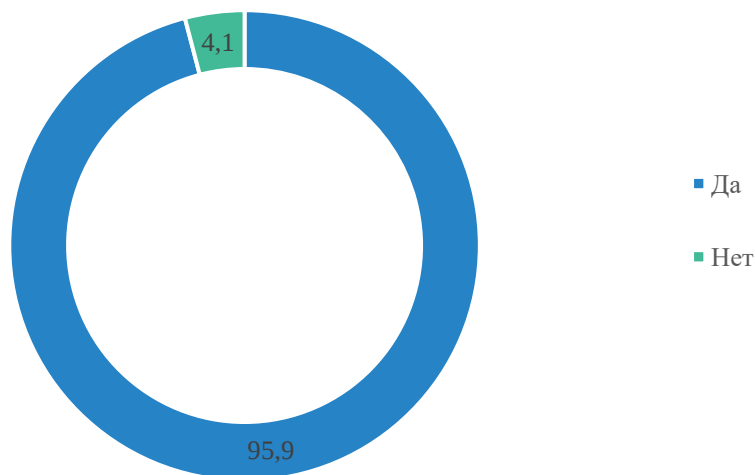


Диаграмма 5. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», % от общего числа респондентов

В таблице 16 показан рейтинг организаций по параметру оценки «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)», где видно, что наибольшее количество баллов набрали 13 организаций.

Таблица 16. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей,	100,0

	оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,7
3	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,5
4	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,8
6	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,2
7	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	97,7
8	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	96,8
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	96,3
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	96,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	96,0
11	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	95,9
12	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	72,8

Из общего количества респондентов 82,0% пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией. Из них 99,4% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

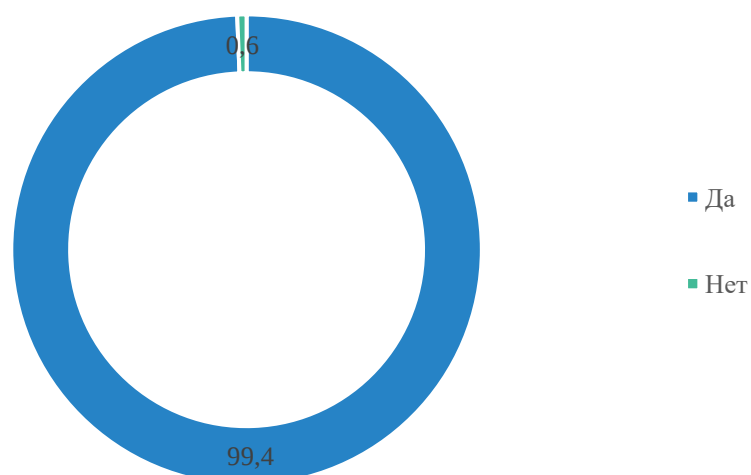


Диаграмма 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?», % от числа тех, кто пользовался дистанционными формами взаимодействия

В таблице 17 показан рейтинг организаций по параметру оценки «Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», где видно, что наибольшее количество баллов набрали 16 организаций.

Таблица 17. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 4.3 «Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,8
	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	99,8
3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,6
	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	99,6
4	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
5	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	99,4
6	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	98,1
7	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,4
8	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	92,3

В таблице 18 показан рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации». 11 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 18. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по критерию К4 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,7
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,6
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
5	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0
	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	99,0
6	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	98,5
7	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	98,4
8	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,3
9	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	97,6
10	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	97,0
11	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	96,8
12	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	96,7
13	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	87,9

6. КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.).
- Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

96,2% респондентов готовы рекомендовать организацию.

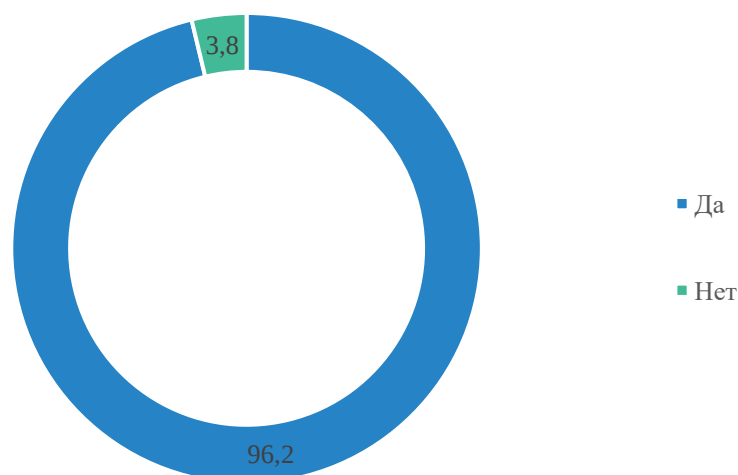


Диаграмма 7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была такая возможность выбора организации)?», % общего числа респондентов

В таблице 19 показан рейтинг организаций по параметру «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации. Количество организаций, набравших 100,0 баллов, составило 13.

Таблица 19. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения	100,0

	замещающих семей «Доверие»	
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
3	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,5
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,2
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	99,0
6	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,8
7	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,2
8	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,0
9	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	96,0
10	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	95,8
11	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	91,7
12	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	88,2
13	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	79,3

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?» 97,9% респондентов ответили, что удовлетворены.

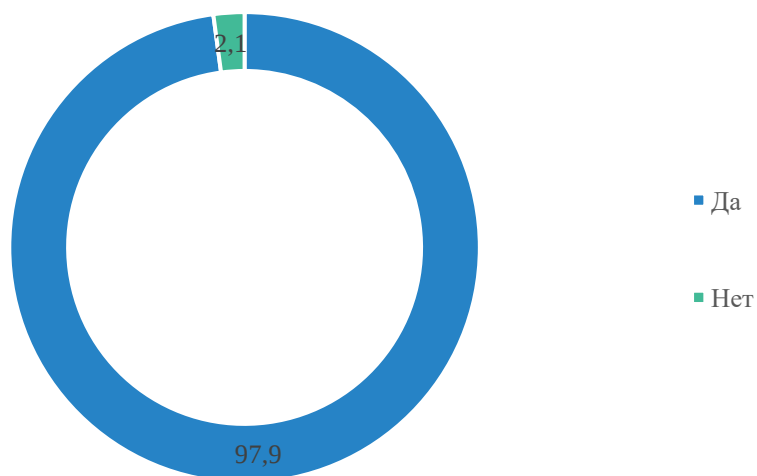


Диаграмма 8. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», % общего числа респондентов

В таблице 20 показан рейтинг организаций по параметру «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы

организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)). 12 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 20. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)), балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,5
3	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,2
	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
4	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,3
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,0
6	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,6
7	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	96,7
8	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	96,3
9	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	96,0
10	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	95,5
11	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	93,9
12	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	92,0
13	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	91,7

В целом условиями оказания услуг организации удовлетворены 98,5% получателей услуг.

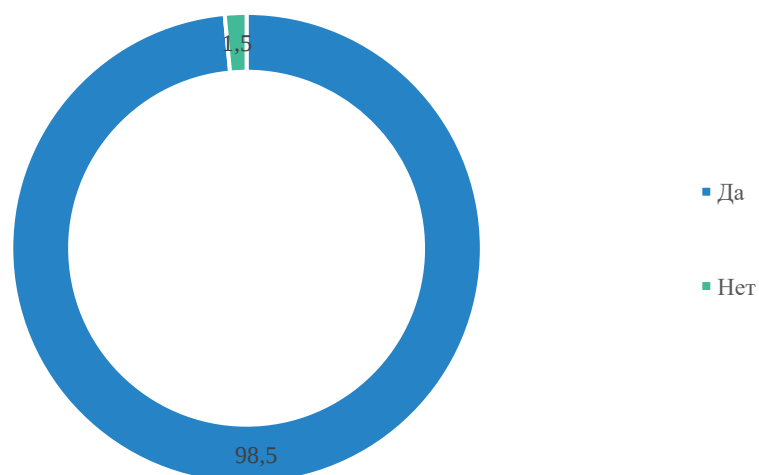


Диаграмма 9. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг организации?», % от общего числа респондентов

В таблице 21 показан рейтинг организаций по параметру «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)». 100,0 баллов набрали 14 организаций.

Таблица 21. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по показателю 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0
	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,7
3	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,5

5	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
6	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,8
7	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,3
8	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	97,8
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,5
10	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	96,2
11	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	96,0
12	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	94,3

В таблице 22 показан рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг». 12 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 22. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	100,0
	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0
	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0
	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0
	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0
	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	100,0
	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	100,0
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0
	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	100,0
2	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,6
3	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
4	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,3
5	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	99,2
6	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9
7	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,7
8	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,3
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,2
10	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	96,1

11	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	95,8
12	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	95,2
13	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	92,4
14	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	91,8

7. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ И ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

100,0 баллов набрала только 1 организация - ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов. Все остальные организации набрали от 99,9 до 90,0 баллов.

Таблица 23. Рейтинг организаций социального обслуживания населения Амурской области по итогам оценки качества оказания услуг (критерий S), балл

№ в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
2	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
3	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	99,8
4	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	99,7
5	ГКУ АО УСЗН в гБелогорск (межрайонное)	99,6
6	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,4
7	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	98,8
	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	98,8
8	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	98,7
	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	98,7
9	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	98,4
10	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	98,0
11	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,9
	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,9
12	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	97,7
13	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	97,2
14	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	96,2
15	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	96,0
16	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	95,8
17	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	94,8

18	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	94,7
19	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	94,0
20	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	93,4
21	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	93,0
22	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	90,1

Таблица 24. Итоговые баллы по критериям оценки организаций социального обслуживания населения Амурской области, балл

№ п.п.	Название организации	K1	K2	K3	K4	K5	S
1	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)	99,8	99,6	99,6	99,7	99,6	99,6
2	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	99,0	96,2	82,4	97,0	92,4	93,4
3	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,8	98,9	80,0	100,0	95,8	94,7
4	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9	100,0	99,9	99,9	100,0	99,9
5	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	100,0	97,2	76,0	96,8	95,2	93,0
6	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	97,7	95,4	92,8	96,7	97,2	96,0
7	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	93,6	100,0	100,0	100,0	100,0	98,7
8	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	95,9	97,6	98,9	99,0	98,7	98,0
9	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	100,0	100,0	99,0	100,0	100,0	99,8
10	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	98,5	100,0	99,7
11	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	99,7	99,4	98,9	99,6	99,3	99,4
12	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	100,0	100,0	86,0	100,0	100,0	97,2
13	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	98,4
14	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	100,0	100,0	70,0	100,0	100,0	94,0

15	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,6	99,6	93,5	99,6	99,5	97,9
16	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	99,2	98,5	99,4	98,3	98,3	98,7
17	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	93,6	97,2	100,0	98,4	99,2	97,7
18	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	92,7	98,5	96,3	97,6	96,1	96,2
19	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	98,6	92,8	99,0	98,9	97,9
20	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	98,9	100,0	80,0	100,0	100,0	95,8
21	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	99,5	95,8	99,2	87,9	91,8	94,8
22	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
23	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	99,2	100,0	95,0	100,0	100,0	98,8
24	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,8
25	ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»	92,5	100,0	58,0	100,0	100,0	90,1

8. ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В таблице 25 представлены выявленные недостатки условий качества оказания услуг, в таблице 26 – рекомендации для улучшения качества условий оказания услуг.

Таблица 25. Выявленные недостатки условий качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области

ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»
Отсутствует дублирование слуховой информации
ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
Отсутствуют поручни на стенах и лифт / гусеничный ступенькоход
Пандус не соответствует нормам
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без

попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах и лифт / гусеничный ступенькоход
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району
Недостаточный объем информации на сайте (отсутствует план финансово-хозяйственной деятельности)
Нет транспортной доступности
Отсутствуют поручни на стенах
Зафиксированы отзывы получателей услуг, неудовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации
ГАУ АО «Благовещенский детский дом»
Недостаточный объем информации на стенде (отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ)
Недостаточный объем информации на сайте (отсутствуют локальные акты, план финансово-хозяйственной деятельности)
Отсутствуют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»
Недостаточный объем информации на сайте (отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; отсутствуют локальные акты; отсутствует план финансово-хозяйственной деятельности)
ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»
Отсутствуют поручни на стенах
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
ГАУ АО «Семиозерский детский дом»
Отсутствуют поручни на стенах
Отсутствуют сотрудники, прошедшие обучение и назначенные на сопровождение инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»
Отсутствуют локальные акты и план финансово-хозяйственной деятельности на стенде
Отсутствуют поручни на стенах
ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»
Недостаточный объем информации на стенде ((отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; план финансово-хозяйственной деятельности; отсутствуют локальные акты; отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний)
Недостаточный объем информации на сайте (отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и

в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; план финансово-хозяйственной деятельности)
ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району
Недостаточный объем информации на стенде (отсутствует план финансово-хозяйственной деятельности; отсутствуют локальные акты; отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; отсутствует информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания)
Недостаточный объем информации на сайте (отсутствует информация о персональном составе работников; отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; отсутствует информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания)
ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»
Отсутствует лифт или гусеничный ступенькоход
Отсутствуют поручни на стенах
ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»
Отсутствуют локальные акты на стенде
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствуют поручни на стенах
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»
Отсутствуют поручни на стенах или лифт
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»
Недостаточный объем информации на стенде (отсутствует информация о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ; о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания; плана финансово-хозяйственной деятельности)
Недостаточный объем информации на сайте (отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний)
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах, лифт или гусеничный ступенькоход
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Отсутствуют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Таблица 26. Рекомендации организациями социального обслуживания населения Амурской области по повышению качества условий оказания услуг

ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»
Обеспечить дублирование слуховой информации
ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
Установить поручни на стенах или лифт
Установить пандус, соответствующий нормам
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов
Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации
ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»
Установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию
При наличии технической возможности сделать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов
Установить поручни на стенах, лифт или приобрести гусеничный ступенькоход
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов
ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району
Привести объем информации на сайте в соответствие законодательным актам
Установить поручни на стенах
Повышать культуру общения с получателями услуг
ГАУ АО «Благовещенский детский дом»
Привести объем информации на стенде в соответствие законодательным актам
Привести объем информации на сайте в соответствие законодательным актам
Заключить договор на оказание услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»
Привести объем информации на сайте в соответствие законодательным актам
ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»
Установить поручни на стенах
Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации
ГАУ АО «Семиозерский детский дом»
Установить поручни на стенах
Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации
Заключить договор на оказание услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Обучить сотрудников по образовательной программе по сопровождению инвалидов
ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»
Привести объем информации на стенде в соответствие законодательным актам
Установить поручни на стенах
ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»
Привести объем информации на стенде в соответствие законодательным актам
Привести объем информации на сайте в соответствие законодательным актам
ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району
Привести объем информации на стенде в соответствие законодательным актам
Привести объем информации на сайте в соответствие законодательным актам
ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»
При наличии технической возможности установить лифт или гусеничный ступенькоход
Установить поручни на стенах
ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без

попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»
Привести объем информации на стенде в соответствии законодательным актам
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Установить поручни на стенах
Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»
Установить поручни на стенах, лифт или гусеничный ступенькоход
Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации
ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»
Привести объем информации на стенде в соответствии законодательным актам
Привести объем информации на сайте в соответствии законодательным актам
При наличии технической возможности сделать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов
Установить поручни на стенах, лифт или гусеничный ступенькоход
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов
Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Заключить договор на оказание услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

В таблице 27 представлены отзывы получателей услуг, которые стоит принять во внимание руководителям организаций для повышения качества условий оказания услуг.

Таблица 27. Отзывы и предложения получателей услуг по результатам анкетирования

ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск (межрайонное)
Организовать комнату матери и ребенка
Сложно дозвониться, не берут трубку
Сделать косметический ремонт
ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
Расширить спектр услуг
Сделать график посещения до 19 ч.
ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания»
Увеличить количество парковочных мест
ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району
Увеличить количество парковочных мест
Поставить терминал "Электронной очереди"
Увеличить количество парковочных мест
Не соблюдается санитарное состояние санузлов
Улучшить зону ожидания (увеличить количество мест, сменить мебель)
Улучшить транспортную доступность
Нарушение профессиональной этики (указано хамское отношение конкретных специалистов)
ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»
Улучшить транспортную доступность
Поставить кулер в холле
ГКУ - УСЗН по Ивановскому району

Установить терминал "Электронной очереди"
Трудно дозвониться, не берут трубку
ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»
Сделать гардероб
Неудобный вход в здание для инвалида-колясочника
Нет парковки для инвалидов
Улучшить доступную среду
ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району
Нет кулера с водой
Нет возможности сходить в туалет
Нет питьевой воды
Улучшить зону ожидания
Несоблюдение этики общения работниками организации
Произвести ремонт асфальтового покрытия на территории организации
Пересмотреть график работы организации.
ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»
Сделать косметический ремонт
ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району
Улучшить транспортную доступность
Не хватает медицинских специалистов
ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»
Нет подъемника для инвалидов-колясочников
Нет зоны ожидания
Улучшить транспортную доступность
ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс
Нет питьевой воды
Улучшить транспортную доступность
Сделать санузел на 1 этаже
Сделать косметический ремонт
Улучшить зону ожидания
Заменить пандус

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА СБОРА ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Форма сбора информации об организации социального обслуживания населения Амурской области

Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

Наименование организации: _____

Дата проведения наблюдения: _____

Отметка об отнесении зданий организации к ОКН¹ (нужное подчеркнуть): да / нет

***Показатель № 1.1:** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

Таблица № 1

№	Наличие информации на стендах организации	Отметка о наличии информации
1.	о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты	
2.	о структуре и об органах управления организации социального обслуживания	
3.	о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги	
4.	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
5.	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	
6.	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
7.	о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
8.	об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
9.	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	

¹ ОКН – объекты культурного, исторического, архитектурного наследия

10.	о финансово-хозяйственной деятельности	
11.	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	
12.	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	
13.	о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	
14.	об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	

Таблица № 2

№	Наличие информации на сайте организации	Отметка о наличии информации
1.	о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты	
2.	о структуре и об органах управления организации социального обслуживания	
3.	о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги	
4.	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
5.	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	
6.	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
7.	о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
8.	об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
9.	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
10.	о финансово-хозяйственной деятельности	
11.	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	
12.	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	
13.	о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями	

	социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	
14.	об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	

Показатель № 1.2: Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Таблица 3.

№	Параметры оценки	Отметка о	
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		наличия на сайте	функционирования
1.	телефона		
2.	электронной почты		
3.	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4.	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

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

Показатель № 2.1: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

Таблица 4.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2.	наличие и понятность навигации внутри организации	
3.	наличие и доступность питьевой воды	
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5.	санитарное состояние помещений организации	
6.	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7.	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

Показатель № 2.2: Время ожидания предоставления услуги (своевременность

предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Таблица 5.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1.	превышает установленный срок ожидания	
2.	равен установленному сроку ожидания	
3.	меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	
4.	меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	
5.	меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	
6.	меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель № 3.1: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

Таблица 6.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4.	наличие сменных кресел-колясок	
5.	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

Таблица 7.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Амурской области. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций (учреждений) и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не требуется. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями (учреждениями) гарантируется.

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да 2. Нет

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

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

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

1. Да (переход к вопросу 8) 2. Нет

7. Если нет, то почему? _____

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 11)

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

1. Да (переход к вопросу 11) 2. Нет

10. Если нет, то почему?

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 13)

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

16. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да 2. Нет

17. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Название организации _____

Населенный пункт _____