

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ГРАНТРИ»
670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10. ОГРН –
1190327004042, ИНН – 03265696842 Тел. +7 (967) 621-64-23



**ОТЧЕТ «ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧАЕМОЙ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»**



Калининград, 2022

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	7
Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социальной защиты.....	25
Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной защиты (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям.....	34
Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров	97
Заключение.....	107

Введение

Социальное обслуживание как целенаправленно организованная система, направленная на решение социальных проблем, прежде всего, незащищенных категорий граждан, для Российской Федерации является гарантированной. Отношение к таким категориям граждан, как инвалиды, пенсионеры, люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию, определяет социальный статус государства, его развитие. Именно система социального обслуживания, сформированная в РФ, базируется на основных жизненно важных и необходимых ценностных ориентирах и формирует базовую надстройку социальных отношений. Учреждения социальной защиты населения в РФ выполняют указанную функцию. Система социальной защиты многослойна, разделена на уровни, виды и формы социального обслуживания. По формам социального обслуживания выделяется стационарное, полустационарное и надомное обслуживания граждан. Каждая форма имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг социальными учреждениями в определенной степени «усредняет» разграничение по формам обслуживания вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность учреждений социальной сферы предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере социального обслуживания - приказами Минтруда России 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», от 31.05.2018 № 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», 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»

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности образовательных организаций в рамках независимой оценки ООО «Грантри» руководствуется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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

- Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими

образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Глава 1. Программа исследования

(описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания)

Термины и определения:

Выборка (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

Выборочный метод – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

Генеральная совокупность – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

Гипотеза – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

Задачи социологического исследования – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

Метод анкетирования – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

Невключенное наблюдение – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

Независимая оценка качества – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организаций;

- удовлетворенность условиями оказания услуг;

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

Объем выборки – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

Объект социологического исследования – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование.

Потребительский эксперимент – вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

Программа исследования – документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

Предварительный системный анализ объекта – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

Репрезентативность – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

Социальное исследование – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования в практике социального управления

Цель социального исследования – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»; Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 14.05.2018 № 100н «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Калининградской области.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калининградской области.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

- 1) Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калининградской области.
- 2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калининградской области.
- 3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Калининградской области.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений в сфере социального обслуживания Калининградской области деятельностью учреждений в сфере

социального обслуживания Калининградской области в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации в сфере социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений в сфере социального обслуживания Калининградской области в целом, а также показателя информационной открытости учреждений социального обслуживания Калининградской области будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (K_{yi}). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

$K_{yi} = 0$ – показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 0 >$ – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей

удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 100$ – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = <0$ – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = -100$ – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Калининградской области в целом по конкретному показателю.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калининградской области включает четыре последовательных этапа:

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

Организационный этап

Перечень организаций социального обслуживания Калининградской области формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным

Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве социальной политики Калининградской области.

Исходя из технического задания в текущем, 2022 году, определены организации социальной защиты, указанные в таблице. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, на бумажных носителях, планшетах в формате офф-лайн, так и онн-лайн, с использованием интернет-ресурсов (по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

Перечень организаций в сфере социального обслуживания Калининградской области для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

№ п/п	Наименование организации
Организации социального обслуживания Калининградской области	
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»
2.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»
4.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»
5.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»
6.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»
7.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
8.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
11.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»
13.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»

14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации социального обслуживания Калининградской области старше 18 лет.

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

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – получателей услуг организаций социального обслуживания, законных представителей получателей услуг организаций социального обслуживания.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, старше 18 лет, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Респонденты

заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

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

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании

дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Подготовительный этап

Формы для регистрации первичной информации

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

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

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
Наличие информации о:			
1)	дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг		
2)	учредители (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		

7)	структуре и об органах управления организации социального обслуживания		
8)	руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),		
9)	персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)		
10)	форме социального обслуживания		
11)	видах социальных услуг		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	тарифах на социальные услуги		
14)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований области		
15)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
16)	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")		
17)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований области		
18)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
19)	объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований области		
20)	объеме предоставляемых социальных услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
21)	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
22)	финансово-хозяйственной деятельности		
23)	правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг		
24)	правилах внутреннего трудового распорядка		
25)	коллективном договоре		
26)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
27)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания		
28)	Обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		

29)	Получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		
-----	--	--	--

Таблица 2

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

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличи и	Функц ион-ии
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
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)		

Рабочая карта № 2

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

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

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

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнен ии
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, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Рабочая карта № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

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

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

№ 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	

Рабочая карта № 4
Анкета (опросник)
для проведения опроса граждан

1. Укажите организацию, которую Вы оцениваете?

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

- да
 нет (переход к вопросу 4)

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- да
 нет, так как _____

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

- да
 нет (переход к вопросу 6)

5. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- да
 нет, так как _____

6. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

7. Оцените своевременность оказания услуги

- своевременно
 не своевременно, так как _____

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

- да
 нет (переход к вопросу 10)

9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)*

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- да
 нет, так как
-

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

- да
 нет, так как
-

12. 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.)?

- да
 нет (переход к вопросу 14)

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)*

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

14. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

- да
 нет, так как

15. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

- да
 нет, так как

16. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- да
 нет, так как

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

Вопросы для интервью:

Предназначены для получателей и законных представителей получателей услуг организаций социального обслуживания

1. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации?
2. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг?
3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?
4. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?
5. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?
6. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?
7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения)?
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)?

9. Считаете ли Вы, что данную организацию можно посоветовать знакомым, родственникам, если вдруг им это понадобится?

Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социального обслуживания

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

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

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

Таблица 1

«Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	20%
комфортность условий предоставления услуг	20%
доступность услуг для инвалидов	20%
доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания	20%
удовлетворенность условиями оказания услуг	20%

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

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

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Калининградской области.

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"			

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - 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 организаций; 			
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

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

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i,$$

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

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

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

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

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

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– P_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (p_{1.1.1} + p_{1.1.2}) / 2,$$

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

– P_2^1 – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = p_{1.2.1},$$

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

– P_3^1 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$P_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2}) / 2,$$

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

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

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

– P^2_1 – значение показателя 2.1:

$$P^2_1 = P_{2.1.1},$$

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

– P^2_2 – значение показателя 2.2:

$$\text{где } P_{2.2.1} = \left(\frac{P^2_3 = P_{2.3.1}, \text{ количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– P^3_1 – значение показателя 3.1:

$$P^3_1 = P_{3.1.1},$$

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

– P^3_2 – значение показателя 3.2:

$$P^3_2 = P_{3.2.1},$$

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

– P^3_3 – значение показателя 3.3:

$$\text{где } P_{3.3.3} = \left(\frac{P^3_3 = P_{3.3.3}, \text{ количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

общее число опрошенных получателей услуг -
инвалидов

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

– Π^4_1 – значение показателя 4.1:

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

где $\Pi_{4.1.1} =$ (количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) $\times 100;$

общее число опрошенных получателей услуг

– Π^4_2 – значение показателя 4.2:

$$\Pi^4_2 = \Pi_{4.2.1},$$

где $\Pi_{4.2.1} =$ (количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) $\times 100;$

общее число опрошенных получателей услуг

– Π^4_3 – значение показателя 4.3:

$$\Pi^4_3 = \Pi_{4.3.1},$$

где $\Pi_{4.3.1} =$ (количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) $\times 100.$

общее число опрошенных получателей услуг

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π^5_1 – значение показателя 5.1:

$$\Pi^5_1 = \Pi_{5.1.1},$$

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

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

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

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

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

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

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

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

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a_i^m – значимость показателя.

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

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

где n – номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;
 N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;
 m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;
 b^m – значимость m -го критерия.

ГЛАВА 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям

Государственные организации в сфере социального обслуживания Калининградской области.

1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	100	100	30
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	100	100	30
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	100	100	30
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	100	100	30
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	100	100	30
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	100	100	30
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97	97	29,1
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально-	100	100	30

	оздоровительный центр «Мечта»			
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	100	100	30
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	100	100	30
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	100	100	30
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	100	100	30
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100	100	30
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100	100	30
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100	100	30
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30

19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100	100	30
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100	100	30
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	100	100	30
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100	100	30
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100	100	30
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100	100	30
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100	100	30
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30

30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	100	100	30
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	100	100	30
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100	100	30
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100	100	30
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100	100	30
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	100	100	30

1.1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации».

№ п/п	Наименование учреждения	Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	29	29	30
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	29	29	30
3.	ГБСУСО Калининградской области	29	29	30

	«Дом социального ухода «Веста»			
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	29	29	30
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	29	29	30
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	29	29	30
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	28	28	29,1
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	29	29	30
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	29	29	30
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	29	29	30
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	29	29	30
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	29	29	30
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	29	29	30
14.	ГБСУСО Калининградской области	29	29	30

	«Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»			
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	29	29	30
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	29	29	30
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	29	29	30
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	29	29	30
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	29	29	30
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	29	29	30
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладускин »	29	29	30
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в	29	29	30

	Мамоновском городском округе»			
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	29	29	30
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	29	29	30
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	29	29	30
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	29	29	30
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	29	29	30
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	29	29	30
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	29	29	30

1.1.2. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

№ п/п	Наименование учреждения	Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	29	29	30
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	29	29	30
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	29	29	30
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	29	29	30
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	29	29	30
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	29	29	30
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	28	28	29,1
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	29	29	30
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для	29	29	30

	престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»			
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	29	29	30
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	29	29	30
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	29	29	30
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	29	29	30
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	29	29	30
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	29	29	30
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	29	29	30
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	29	29	30

20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	29	29	30
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	29	29	30
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	29	29	30
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	29	29	30
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	29	29	30
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	29	29	30
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	29	29	30

31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	29	29	30
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	29	29	30
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	29	29	30
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	29	29	30
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	29	29	30
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	29	29	30

1.2. Показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество способов обратной связи	Функционирование способов обратной связи	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	5	5	30
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	5	5	30
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	5	5	30
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом	5	5	30

	социального ухода «Старшее поколение»			
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	5	5	30
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	5	5	30
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	4	4	30
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	5	5	30
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	5	5	30
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	5	5	30
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	5	5	30
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	5	5	30
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	5	5	30

14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом- интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	5	5	30
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	5	5	30
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	5	5	30
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	5	5	30
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	5	5	30
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	5	5	30
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	5	5	30
23.	МБУ «Комплексный центр социального	5	5	30

	обслуживания населения города Ладушкин »			
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	5	5	30
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	5	5	30
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
27.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	5	5	30
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	5	5	30
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	5	5	30
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	5	5	30
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр	5	5	30

	социального обслуживания населения «Вита»			
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	5	30
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	5	5	30

1.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	100	100	30
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	98	98	29,4
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	100	100	30
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	100	100	30
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	100	100	30
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	100	100	30
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
8.	ГБСУСО Калининградской области	100	100	30

	«Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»			
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	100	100	30
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	100	100	30
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	100	100	30
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	100	100	30
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100	100	30
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100	100	30
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100	100	30
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр	100	100	30

	социального обслуживания населения»			
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100	100	30
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	100	100	30
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	99	99	29,7
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100	100	30
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	100	100	30
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100	100	30
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100	100	30
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
29.	МБУ «Полесский комплексный центр	100	100	30

	социального обслуживания населения»			
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	100	100	30
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	100	100	30
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100	100	30
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100	100	30
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100	100	30
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	100	100	30

1.3.1 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области	126	126	100

	«Дом социального ухода «Веста»			
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области	54	54	100

	«Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»			
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в	59	59	100

	Мамоновском городском округе»			
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	71	100
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	157	100
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

1.3.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100

10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального	45	45	100

	обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»			
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального	38	38	100

	обслуживания населения в Светлогорском районе»			
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	71	100
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	157	100
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

Государственные организации в сфере социального обслуживания Калининградской области.

2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	5	100	50
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	5	100	50
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	5	100	50
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	5	100	50
5.	ГБСУСО Калининградской области	5	100	50

	«Дом социального ухода «Яблоневый сад»			
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	5	100	50
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100	50
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	5	100	50
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	5	100	50
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	5	100	50
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	5	100	50
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	5	100	50
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	5	100	50
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	5	100	50
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50

16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	5	100	50
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	5	100	50
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	5	100	50
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	5	100	50
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	5	100	50
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	5	100	50
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладускин »	5	100	50
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	5	100	50
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	5	100	50

26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50
27.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	5	100	50
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	5	100	50
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	5	100	50
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	5	100	50
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	5	100	50
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	50
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	5	100	50

2.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с	Значение показателя с учетом
-------	-------------------------	--------------------------	---------------------	------------------------------

			положительным ответом)	значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100

12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	685	100

22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения	71	70	99

	Славского городского округа»			
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	157	100
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

Государственные организации в сфере социального обслуживания Калининградской области.

3.1. Показатель «Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество единиц оборудования	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	5	100	30
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	5	100	30
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	5	100	30
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	5	100	30
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	5	100	30
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	5	100	30
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат	5	100	30

	для престарелых и инвалидов»			
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	5	100	30
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	5	100	30
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	3	60	18
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	5	100	30
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	5	100	30
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	5	100	30
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	5	100	30
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	2	40	12
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	3	60	18
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых	4	80	24

	людей и инвалидов «Гармония»»			
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	30
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	5	100	30
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	5	100	30
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	5	100	30
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	5	100	30
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	5	100	30
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	4	80	24
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	5	100	30
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	30
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	30
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр	4	80	24

	социального обслуживания населения»			
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	2	40	12
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	5	100	30
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	5	100	30
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	5	100	30
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	3	60	18
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	5	100	30
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	3	60	18
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	5	100	30

3.2. Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	5	100	40
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	5	100	40

3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	4	80	32
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	5	100	40
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	4	80	32
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	4	80	32
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100	40
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	5	100	40
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	5	100	40
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	5	100	40
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	5	100	40
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	5	100	40
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	5	100	40

14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	5	100	40
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	80	32
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	5	100	40
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	5	100	40
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	80	32
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	4	80	32
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	5	100	40
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	5	100	40
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	4	80	32
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	5	100	40
24.	МБУСО «Центр социального	4	80	32

	обслуживания населения в Мамоновском городском округе»			
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	5	100	40
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	40
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	5	100	40
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	80	32
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	80	32
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	5	100	40
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	4	80	32
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	5	100	40
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	5	100	40
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	3	60	24
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	80	32

36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	5	100	40
-----	-------------------------------------	---	-----	----

3.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	3	2	67
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	34	32	94
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	11	10	91
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	6	6	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	28	26	93
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	26	24	92
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	26	24	92
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	12	12	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	10	10	100

10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	21	19	90
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	15	15	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	5	5	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	5	5	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	39	33	85
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	3	1	33
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	5	5	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	10	9	90
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	11	10	91
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	16	15	94
20.	МБУ «Комплексный центр социального	4	3	75

	обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»			
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	58	55	95
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	3	2	67
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	3	1	33
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	6	5	83
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	4	2	50
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	3	75
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	7	5	71
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	4	4	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	3	2	67
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	5	4	80
31.	МБУ «Комплексный центр социального	4	3	75

	обслуживания населения в Светлогорском районе»			
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	3	1	33
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	4	3	75
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	12	10	83
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	12	10	83
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	4	3	75

Государственные организации в сфере социального обслуживания Калининградской области.

4.1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области	57	57	100

	«Дом социального ухода «Старшее поколение»			
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100

15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального	45	45	100

	обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»			
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	70	99
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	155	99
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

4.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	116	98
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-	109	109	100

	интернат для престарелых и инвалидов»			
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100

21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального	26	26	100

	обслуживания в Светловском городском округе»			
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	70	99
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	155	99
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

4.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100

6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр	26	26	100

	социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»			
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100

27.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	70	99
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	155	99
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

Государственные организации в сфере социального обслуживания Калининградской области.

5.1. Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	116	98
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100

11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр	685	680	99

	социального обслуживания населения в городе Калининграде»			
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100

33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	70	99
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	155	99
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

5.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	377	370	98
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат	109	109	100

	для престарелых и инвалидов»			
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	55	55	100
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых	63	63	100

	людей и инвалидов «Гармония»»			
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин»	28	28	100
24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр	35	35	100

	социального обслуживания населения»			
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	70	99
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	155	99
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	87	87	100
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

5.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»	23	23	100
2.	ГБСУСО Калининградской области	377	370	98

	«Дом социального ухода «Солнечный ветер»			
3.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	126	126	100
4.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Старшее поколение»	57	57	100
5.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	148	148	100
6.	ГБСУСО Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»	118	118	100
7.	ГБСУСО Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
8.	ГБСУСО Калининградской области «Светлогорский социально- оздоровительный центр «Мечта»	64	64	100
9.	ГБСУСО Калининградской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	92	92	100
10.	ГБСУСО Калининградской области «Долгоруковский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	109	109	100
11.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Два поколения»	42	42	100
12.	ГБСУСО Калининградской области «Социальный центр «Тёплый дом»	35	35	100
13.	ГБСУСО Калининградской области «Центр социальной адаптации для лиц без	55	55	100

	определенного места жительства и занятий»			
14.	ГБСУСО Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	54	54	100
15.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	41	41	100
16.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	26	26	100
17.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	63	63	100
18.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	85	85	100
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	102	102	100
20.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	45	45	100
21.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	685	680	99
22.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	22	22	100
23.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	28	28	100

24.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	59	59	100
25.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	45	45	100
26.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	32	32	100
27.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	62	62	100
28.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	35	35	100
29.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	15	15	100
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	45	45	100
31.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	38	38	100
32.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	26	26	100
33.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	71	70	99
34.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	157	155	99
35.	МБУСО «Черняховский комплексный центр	87	87	100

	социального обслуживания населения»			
36.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	32	32	100

7.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,1	100	97,6	100	100	99,34	2
8.	МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	99,6	100	98,5	99	99	99,22	3
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	100	100	95,5	100	100	99,1	4
10.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа »	100	100	94	100	100	98,8	5
11.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в	100	100	92,5	100	100	98,5	6

	Зеленоградско м городском округе»							
12.	МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	92,5	100	100	98,5	6
13.	БУСО «Комплексный центр в Янтарном»	100	100	92,5	100	100	98,5	6
14.	Государственн ое бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградск ой области «Дом социального ухода «Солнечный ветер»	99,2	99	98,2	98	98	98,48	7
15.	МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	91,3	100	100	98,26	8
16.	МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	100	100	91	100	100	98,2	9
17.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100	100	90,2	100	100	98,04	10
18.	Государственн ое бюджетное	100	100	90,1	100	100	98,02	11

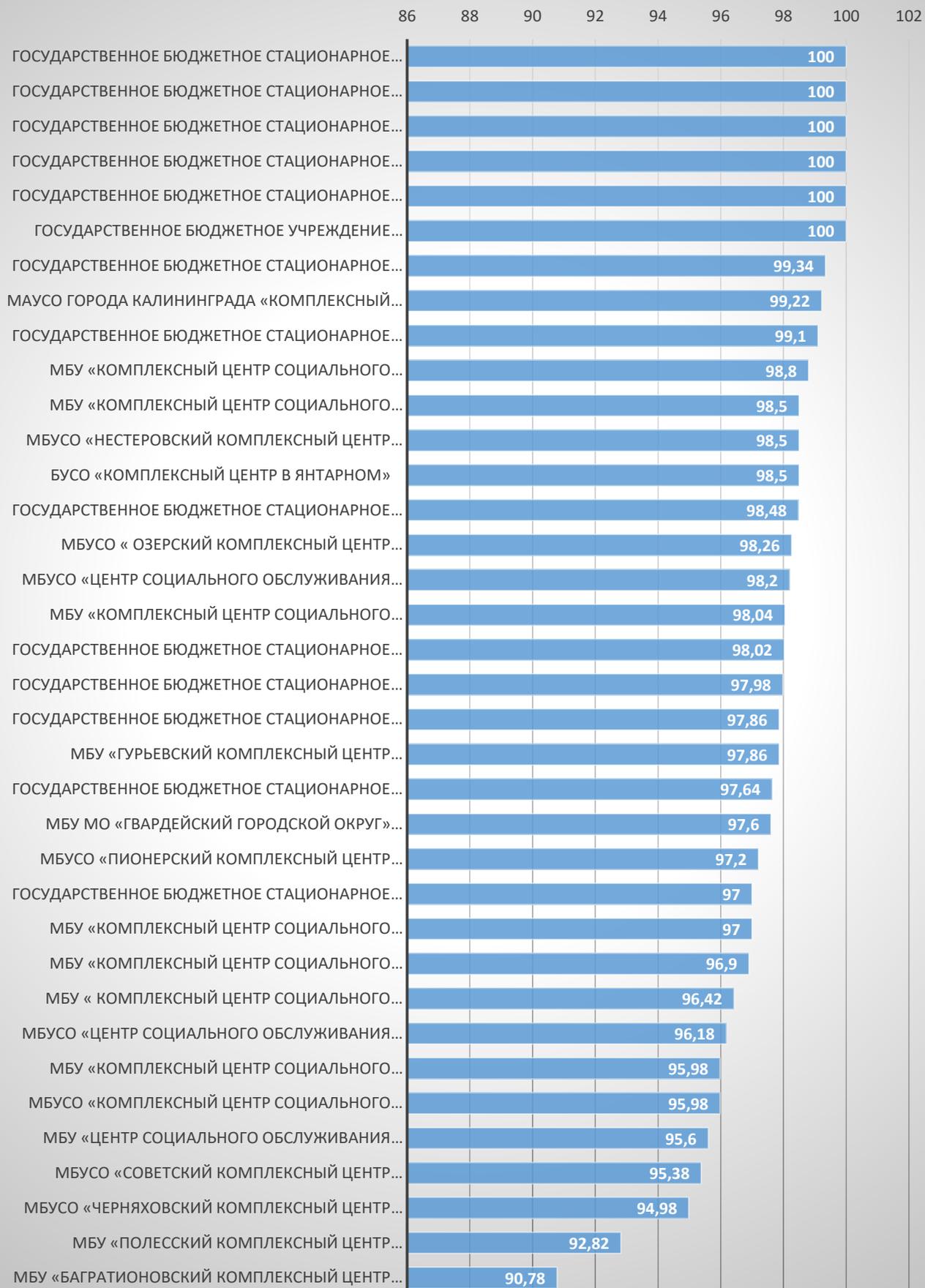
	стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Дубрава»							
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Яблоневый сад»	100	100	89,9	100	100	97,98	12
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Веста»	100	100	89,3	100	100	97,86	13
21.	МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	89,3	100	100	97,86	13
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода	100	100	89,6	99,2	99,4	97,64	14

	«Серебряный родник»							
23.	МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	100	100	88	100	100	97,6	15
24.	МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	86	100	100	97,2	16
25.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	85	100	100	97	17
26.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	100	100	85	100	100	97	17
27.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в	100	100	84,5	100	100	96,9	18

	Светлогорском районе»							
28.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	100	100	82,1	100	100	96,42	19
29.	МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	100	100	80,9	100	100	96,18	20
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	100	100	79,9	100	100	95,98	21
31.	МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	100	100	79,9	100	100	95,98	21
32.	МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	100	99,7	80,5	99	99	95,64	22
33.	МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	100	100	78,9	99	99	95,38	23
34.	МБУСО «Черняховский	100	100	74,9	100	100	94,98	24

	комплексный центр социального обслуживания населения»							
35.	МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	64,1	100	100	92,82	25
36.	МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	53,9	100	100	90,78	26

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Калининградской области



Условия для оказания организациями социального обслуживания услуг созданы в полном объеме. Большинство организаций социального обслуживания Калининградской области получили максимальное количество баллов по каждому из пяти критериев, т.е. «открытость и доступность информации об организации» выполнена на 99,9%; «комфортность условий предоставления услуг» выполнена на 99,9%; «доступность услуг для инвалидов» выполнена на 88,5%; «доброжелательность, вежливость работников организаций», а также удовлетворенность организацией в целом выполнена на 99,8%.

Градация организаций социального обслуживания Калининградской области.

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	36	97,6 %
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение	-		97,6 %

Организации социального обслуживания должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания услуг, в нее вошли 36 организаций социального обслуживания. Вторая - с удовлетворительным уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения исследования 0. Третья, четвертая и пятая группы – с низким уровнем условий качества услуг: такие организации по факту проведения исследования отсутствуют.

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калининградской области выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Калининградской области.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными организациями социального обслуживания Калининградской области. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством просвещения Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального уровня отсутствуют.

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

В целом обществом признается качественная работа организаций социального обслуживания Калининградской области.

Директор

А.В. Михалёв

Рекомендации по улучшению качества организаций социального обслуживания Калининградской области

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Дом социального ухода «Серебряный родник»
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- разместить информацию о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- оборудовать сайт технической возможностью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»
- оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- приобрести сменную кресло-коляску для инвалидов;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»
- оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»
- оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»
- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- приобрести сменную кресло-коляску для инвалидов.
МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;

- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- оборудовать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.