

государственное автономное учреждение Ростовской области

«Областной учебно-консультационный центр «Труд»

# РЕЗУЛЬТАТЫ

сбора и обобщения информации о качестве  
условий оказания услуг организациями  
социального обслуживания Ростовской области  
в виде текстового отчета  
и отчета с количественными данными

*АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ*

*по Ростовской области*

2023 год

## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ .....</b>	<b>6</b>
<b>АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ И КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ДАННЫХ .....</b>	<b>8</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>8</b>
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	9
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	12
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	17
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ..	21
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....	25
<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ .....</b>	<b>29</b>
<b>ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....</b>	<b>34</b>
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>36</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....</b>	<b>42</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....</b>	<b>46</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....</b>	<b>49</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....</b>	<b>53</b>

## Введение

Тема общественного контроля и независимой оценки качества работы определенных организаций является актуальной темой обсуждения и исследования в различных сферах – здравоохранении, образовании, социальном обслуживании и т.д.

Социальное обслуживание, направленное на решение проблем, прежде всего, незащищенных категорий граждан, для Российской Федерации является гарантированным. 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.

Независимая оценка качества позволяет своевременно выявить негативные факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг в сфере социального обслуживания, и устранения их причин путем реализации соответствующих мероприятий.

Независимая оценка проводится в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н; расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденным в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н.

## Цели и задачи исследования

### Цели исследования:

Проведение в Ростовской области независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2023 году.

Перечень организаций с указанием территориальных отделений предоставлен в Приложении №1.

### Задачи:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2. Повышение информированности потребителей о качестве работы учреждений и принятия ими обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

3. Установление диалога между учреждениями и потребителями их услуг.

N п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
1.1.	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)).
1.2.	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).
1.3.	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).
	<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>
2.1.	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;

	<p>-санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>-транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>-доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>-наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>-наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>-наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>-наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>-дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>-наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</li> <li>-помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</li> <li>-наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### План проведения работ

Этапы	Содержание услуг
1. Организационный этап.	<p>1. Ознакомление с показателями качества работы организаций социального обслуживания (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»);</p> <p>2. Определение методов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями (приказ Минтруда Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»).</p>
2. Подготовительный этап	<p>1. Проведение анализа нормативной правовой базы о социальном обслуживании, открытых источников информации с целью получения информации об организациях социального обслуживания.</p> <p>2. Разработка и согласование с заказчиком методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, плана интервью, анкет в течение 5 дней с даты заключения контракта;</p> <p>3. Разработка и согласование с заказчиком проекта графика выездов в организации социального обслуживания для проведения очного анкетирования в течение 7 дней с даты заключения контракта.</p>

<p>3. Сбор первичной и статистической информации, анализ, подготовка отчетной документации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществить выезды в организации социального обслуживания для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями. Фотофиксация (не менее 5 фотографий с каждой организации социального обслуживания: фотография входной зоны, информационных стендов и информационных материалов. фотографии санитарных комнат/туалетов) помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в интернете);</li> <li>2. Собрать статистические данные;</li> <li>3. Провести анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах, буклетах и брошюрах;</li> <li>5. Провести опрос получателей услуг (законных представителей, родственников) в режиме очного интервьюирования или анкетирования, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.01.2018 №675н в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения;</li> <li>7. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы;</li> <li>8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации;</li> <li>9. Оформить аналитический отчет, который включает мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки;</li> <li>10. Представление выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2023 году, а также предложений по типам организаций социального обслуживания.</li> </ol>
--	---

## **Анализ качественных и количественных данных**

По результатам социологического исследования ведется подготовка аналитического отчета включающего разделы:

- определение (описание) проблемы в соответствии с целью исследования;
- изложение цели, задач, объекта и предмета исследования;
- детальное описание использованных методов, выборки, инструментария исследования;
- социологический анализ результатов исследования в соответствии с задачами;
- выводы и рекомендации;
- статистический, графический и иллюстративный материал применительно к задачам исследования.

### **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями), по общим критериям оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с 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 мая 2018 года № 344н.



## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»).

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

**Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации**

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00

7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100,00	100,00	100,00	100,00
16	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
18	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
21	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
23	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	100,00	100,00	100,00

25	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
32	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	100,00	100,00	100,00	100,00
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	100,00	100,00
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	100,00	100,00
41	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
43	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	100,00	100,00	100,00	100,00

44	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	100,00	100,00	100,00	100,00
45	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	100,00	100,00	100,00	100,00
46	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	100,00	100,00	100,00	100,00
47	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100,00	100,00	100	100
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100,00	100,00	100	100
51	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100	100
52	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	100,00	100	100
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100	100
54	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркаска»	100,00	100,00	99,5	99,6
55	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	100,00	100,00	98,5	99,6
56	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	100,00	100,00	97,9	99,2

Все организации социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания». Они обеспечили высокий уровень открытости, доступности и полноты информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

В целом разброс оценок по критерию 1 находится в диапазоне от 99 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 1 (100 баллов) продемонстрировали 49 организаций.

Минимальные показатели по данному критерию зафиксированы у следующих учреждений:

- Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова (99,6 балла);
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркаска» (99,6 балла);
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области (99,2 балла).

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)

**Показатель 2.2.** Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2. Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00



29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
32	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	100,00	100,00	100,00	100,00
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	100,00	100,00
42	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
44	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
45	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	100,00	100,00	100,00	100,00

46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
47	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100	100
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	100,00	100	100	100
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	99,8	99,7	99,7
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	100,00	99,2	99,7	99,6
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	97,9	99,3
52	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	100,00	98,00	99,00	98,9
53	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	80,00	100,00	100,00	93,3
54	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	80,00	100,00	100,00	93,3
55	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	80,00	100,00	100,00	93,3
56	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	80,00	100,00	98,4	92,9

Более 80% организаций социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». С точки зрения получателей услуг, в представленных организациях созданы не все условия для комфортного пребывания и получения услуг.

Максимальные баллы по критерию 2 (100 баллов) продемонстрировало 48 организаций, 8 организаций готовы комфортно обслужить получателей услуг с показателями от 92,9 до 99 баллов.

Минимальные баллы зафиксированы только у Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (92,9 балла).



### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных 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 социальной сферы).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Таблица 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	100,00	100,00	100,00

7	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	100,00	100,00
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
14	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100,00	100,00	100,00	100,00
17	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
20	Муниципальное бюджетное учреждение Зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
23	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр соци-	100,00	100,00	100,00	100,00

	ального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»				
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100,00	100,00	100,00	100,00
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	100,00	100,00	100,00
27	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
34	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100,00	100,00
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100,00	100,00	100,00	100,00

39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	100,00	100,00
45	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
47	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
48	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	100,00	100,00	100,00	100,00
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
51	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	75,00	100,00	100,00	91,6
52	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокского района	75,00	100,00	100,00	91,7
53	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	75,00	100,00	100,00	91,9
54	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	75,00	80,00	100,00	85,1
55	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	75,00	80,00	100,00	85,00
56	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	75,00	80,00	100,00	85,1

Согласно результатам исследования на 100 баллов удовлетворяют требованиям критерия «Доступность услуг для инвалидов» 50 учреждений, 3 учреждения имеют показатель выше 90 баллов.

Минимальный показатель 85 баллов набрали 3 организации:

- Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога;
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района.

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

**Таблица 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00

7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
10	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100,00	100,00	100,00	100,00
15	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
17	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
20	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
21	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100,00	100,00	100,00	100,00
23	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	100,00	100,00	100,00
25	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00

26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
32	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	100,00	100,00	100,00	100,00
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100,00	100,00
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	100,00	100,00
41	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
43	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	100,00	100,00	100,00	100,00

44	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	100,00	100,00	100,00	100,00
45	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	100,00	100,00	100,00	100,00
46	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	100,00	100,00	100,00	100,00
47	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
49	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100	100,00	100,00	100
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	100,00	100	100
52	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	99,9	99,9	100,00	99,8
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	99,5	99,5	98,9	99,4
54	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	99,1	99,1	99,1	99,00
55	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	99,00	99,00	99,00	99,00
56	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	94,4	98,2

Основная часть организаций социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Максимальное значение в 100 баллов набрали 51 учреждение.

Минимальные баллы продемонстрировало учреждение Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка (98,2 балла).



## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00

12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100,00	100,00	100,00	100,00
16	Муниципальное бюджетное учреждение Зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
19	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
20	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
21	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	100,00	100,00	100,00
23	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00

29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
30	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	100,00	100,00	100,00	100,00
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100,00	100,00
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	100,00	100,00	100,00
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	100,00	100,00
40	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковско-го района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
42	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
43	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	100,00	100,00	100,00	100,00
44	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	100,00	100,00	100,00	100,00

45	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	100,00	100,00	100,00	100,00
46	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
47	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100	100	100
49	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	99,8	100,00	99,8
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100,00	99,8	100,00	99,8
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	100,00	99,8	99,9
52	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	99,00	99,7
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	99,8	99,5	99,5	99,5
54	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	99,00	99,9	99,00	99,5
55	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	99,2	99,8	98,5	99,2
56	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	98,2	99,1	100,00	99,1

В целом все организации социального обслуживания получили высокие баллы по критерию 5, т.е. получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг.

Разброс оценок по критерию 5 находится в пределах от 99,1 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 5 (100 баллов) продемонстрировали 48 социальных организации или 84% от общего числа учреждений.

Минимальный показатель зафиксирован у «Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова и равен 99,1 балла.

## Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания составил **99,4** балла:

п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Добросовестность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
3	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
4	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
7	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1

10	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокalitвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
13	Муниципальное бюджетное учреждение Зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
16	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
17	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
19	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1

24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
26	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
32	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
34	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
36	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100	1

38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	100,00	100,00	99,8	100,00	99,96	2
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100	100,00	100,00	100,00	99,8	99,96	2
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100	100,00	100,00	100	99,9	99,96	2
41	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	100,00	100,00	99,8	99,96	2
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	99,7	100,00	100,00	100	99,94	3
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	100,00	100,00	99,7	99,94	3
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	100,00	100	99,5	99,90	4
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100	99,3	100,00	100,00	100,00	99,86	5
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	100,00	98,2	100,00	99,64	6
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркаска»	99,6	100	100,00	99,00	99,5	99,62	7
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	99,2	99,6	100,00	99,4	99,2	99,48	8
49	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	99,6	98,9	100,00	99,00	99,1	99,32	9
50	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	100,00	93,3	100,00	100,00	100,00	98,66	10
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	100,00	100,00	91,7	100,00	100,00	98,34	11
52	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	100,00	93,3	91,9	100,00	100,00	97,04	12



53	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	100,00	100,00	85,1	100,00	100,00	97,02	13
54	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	85,00	100,00	100,00	97,00	14
55	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	92,9	91,6	100,00	100,00	96,90	15
56	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	100,00	93,3	85,1	100,00	100,00	95,68	16

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания все организации имеют высокие итоговые баллы (более 90 баллов), что свидетельствует о высокой удовлетворённости потребителей услуг. Разброс итоговых оценок варьируется от 95,68 до 100 баллов.

Согласно результатам исследования лидирующую позицию с итоговым баллом 100 занимает 37 учреждений.

**Наименьший балл (от 95,68% до 98,66%) набрали 7 организации, четыре из которых оценивались впервые:**

- Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района;
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района;
- Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога;
- Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района;
- Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района.

## **Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Ростовской области**

1. Организации социального обслуживания Ростовской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Наиболее высокую оценку получили 37 организаций с показателем 100 баллов.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«открытость и доступность информации об организации»** (99,97 баллов), **«удовлетворенность условиями предоставления услуг»** (99,94 балла) и **«доброжелательность, вежливость работников организации»** (99,92 балла).

3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления»** получил не менее высокую оценку в **99,47** балла, что говорит о высоком уровне работы учреждений социальной сферы.

4. Критерий **«доступность услуг для инвалидов»** в целом получил оценку **98,75** балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организациях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций. Однако следует отметить, что снижение данного показателя не всегда является недостатками в работе учреждений, т.к. некоторые помещения не позволяют организовать доступность получения услуг инвалидами, а также нет возможности выделить парковочное место для инвалидов из-за отсутствия прилегающих территорий и узких улиц.

Так Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» не располагает территорией для выделения парковочного места для инвалидов, туалет расположен на улице.

Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокского района также нет возможности выделить парковочное место для инвалидов из-за отсутствия прилегающих территорий и узких улиц.

У автономной некоммерческой организации по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района туалет расположен на улице.

Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» располагается в здании, состоящем на учете как объект культурного наследия, в связи с этим учреждение ожидает разрешения от Комитета по охране объектов культурного наследия на реконструкцию туалета с установкой поручней и смены вывески и табличек со шрифтом Брайля.

Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога не располагает территорией для выделения парковочного места для инвалидов, учреждением заказана вывеска со шрифтом Брайля по сроку изготовления сентябрь 2023 года.

В автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района туалет расположен на улице, отсутствует кресло-коляска, т.к. учреждение оказывает услуги на дому.

Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций социального обслуживания, высказанных ими замечаний и предложений, показал, что основной сферой, требующей улучшения, является повышение уровня доступности организации для инвалидов.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Ростовской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания
2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда.
3. Улучшить комфортность условий предоставления услуг и сократить время ожидания ее предоставления.

## Рекомендации по отдельным учреждениям социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
3	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
4	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
7	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
10	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг

11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
13	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
16	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
17	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
19	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг

22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
26	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
32	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг

33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
34	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
36	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	<b>100,00</b>	Продолжать работу по поддержанию высокого качества условий оказания услуг
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	<b>99,96</b>	Повысить <b>доброжелательность, вежливость работников</b> организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	<b>99,96</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить <b>доброжелательность, вежливость работников</b> организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг.
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	<b>99,96</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить качество <b>организационных условий</b> оказания услуг
41	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>99,96</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Повысить качество <b>организационных условий</b> оказания услуг
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	<b>99,94</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Сократить <b>время ожидания</b> предоставления услуги.

43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	<b>99,90</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить <b>доброжелательность</b> , вежливость работников организации и качество <b>организационных условий</b> оказания услуг, чтобы получатели услуг могли рекомендовать организацию своим родственникам.
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	<b>99,94</b>	Повысить уровень доступности <b>услуг для инвалидов</b> . .Повысить качество <b>организационных условий</b> оказания услуг
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	<b>99,86</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	<b>99,64</b>	Повысить <b>доброжелательность</b> , вежливость работников организации
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	<b>99,62</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Сократить <b>время ожидания</b> предоставления услуги. Повысить <b>доброжелательность</b> , вежливость работников организации Повысить качество <b>организационных условий</b> оказания услуг
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	<b>99,48</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг. Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Сократить <b>время ожидания</b> предоставления услуги. Повысить <b>доброжелательность</b> , вежливость работников организации, чтобы получатели услуг могли рекомендовать организацию своим родственникам.
49	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	<b>99,32</b>	Повысить <b>открытость и доступность информации</b> для получателей услуг Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг. Сократить <b>время ожидания</b> предоставления услуги. Повысить <b>доброжелательность</b> , вежливость работников организации, чтобы получатели услуг могли рекомендовать организацию своим родственникам.



50	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района	<b>98,66</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг для инвалидов
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокоспского района	<b>98,34</b>	При возможности выделить парковочное место для инвалидов.
52	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	<b>97,02</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг для инвалидов .
53	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	<b>97,04</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг для инвалидов
54	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>97,00</b>	Заказать и разместить текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля. Оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения
55	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	<b>96,90</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг При возможности выделить парковочное место для инвалидов
56	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	<b>95,68</b>	Повысить <b>комфортность</b> предоставления услуг для инвалидов

**Перечень организаций  
социального обслуживания населения Ростовской области  
для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
в 2023 году**

1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	344092, г. Ростов-на-Дону, проспект Королева, д. 3
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	344004, г. Ростов-на-Дону, ул. Калинина, 27а
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	344065, г. Ростов-на-Дону, ул. Киргизская, 12
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	344015, г. Ростов-на-Дону, ул.339 Стрелковой Дивизии, д. 23
5	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	346780, Ростовская область, г. Азов, ул. Мира, 24а
6	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	346880, Ростовская область, г. Батайск, ул. Почтовая, 19б
7	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	347366, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Совет- ская, 22
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	347872, Ростовская область, г. Гуково, ул. Ленинград- ская, 34
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	346345, г. Донецк, пер. Гос- питальный, 1
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	346407, Ростовская область, г.Новочеркасск, ул. Добролюбова, 98
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	347905, Ростовская область, г. Таганрог, пер. Б. Садовый, 11
12	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	346500, Ростовская область, г. Шахты, пр-т. Победа Революции, 100
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	346765, Ростовская область, Азовский район, с. Алексан- дровка, ул. Красная, 157

14	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	346720, Ростовская область, г. Аксай, ул. Советская, 30
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	346610, Ростовская область, ст. Багаевская, ул. Москов- ская,4
16	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	347042, Ростовская область, г. Белая Калитва, ул. Жуков- ского, 11
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	347780, Ростовская область, п. Веселый, ул. Думенко, 187
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	347350, Ростовская область, ст. Ро- мановская, ул. Юбилейная, 2
19	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	347410, Ростовская область Дубовский р-н, с. Дубовское, ул. Дзержинского, д.73
20	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	347660, Ростовская область, ст. Егорлыкская, ул. Воро- шилова, 79
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	347430, Ростовская область, с.Заветное, ул. Ломоносова, 41а
22	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	347740, Ростовская область, г. зерноград, ул. Мира, 16
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	347462, Ростовская область, Зимовниковский район, п. Зимовники, ул. Совхозная , №20 «а»
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	347700, Ростовская область, ст. Кагальницкая, ул. Поч- товая, 101
25	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	347850, Ростовская область, п. Глубокий, ул. Артема, 198
26	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	346200, Ростовская область, с. Кашары, ул. Ленина, 60 А
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	347250, Ростовская область, г.Константиновск, ул.Фрунзе, 98 а
28	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	346940, Ростовская область, с. Куйбышево, ул. Куйбы- шевская, 24

29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	346660, Ростовская область, сл. Большая Мартыновка, пер. Лемешко, 14
30	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	346970, Ростовская область, п. Матвеев-Курган, ул. Комсомольская, д. 90
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	346130, Ростовская область, г. Миллерово, пер. Дачный, 3
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	347120, Ростовская область, ст. Милютинская, ул. Октябрьская, 53
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	347214, г.Морозовск, ул.Зеленского д.78 а
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	346800, Ростовская область, с. Чалтырь, ул. 7-я линия, 1 «А»
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	346830, Ростовская область, с. Покровское, ул. Урицкого, 21
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	347140, Ростовская область, ст. Обливская, ул. Ленина, 17а
37	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	346480, Ростовская область, р.п. Каменоломни, ул.Строительная, 17-б
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	347510, Ростовская область, п. Орловский, ул. Базарная, 2
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	347570, Ростовская область, Песчанокопский район, с. Песчанокопское, ул. Суво- рова, 6
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	347540, Ростовская область, Пролетарский район, г. Пролетарск, пр. 50 лет Октября 33 «а»
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	347480, с. Ремонтное, ул.Октябрьская, 71
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	347630, Ростовская обл., г. Сальск, Крупской ул., д. 56
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	346630, г. Семикаракорск, пр. Ата- манский, 132

44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	347180, ст. Советская, ул. Д. Неживясовой, 32
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	346050, п. Тарасовский, ул. Ленина, 122
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тагинского района	347060, ст. Тагинская, ул. М. Горького, 38-а
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	346550 р.п. Усть-Донецкий, ул. Юных Партизан, 13
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	347760, п. Целина, 3-я линия, 117
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	347323, г. Цимлянск, ул. Московская, д. 76а
50	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	346000, п. Чертково, ул.Петровского, д.6
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	346270 Ростовская область, Шолоховский район, ст.Вешенская, пер. Буден- новский, 13
52	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Песчанокопского района»	Ростовская область, Песчанокопский район, с. Песчанокопское, ул. Московская, д. 114, кв. 2
53	Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Социальные услуги» г. Таганрога	Ростовская область, г. Таганрог, пер. Колхозный, д. 2, кв. 38
54	Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения «Надежда» Орловского района	347600 Ростовская область, Орлов- ский район, п. Красноармей- ский, пер. Красноармейский, д. 22
55	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Родник» Матвеево-Курганского района	346970, Ростовская область, Матвее- во-Курганский район, п. Матвеев Курган, ул. Ком- сомольская, д. 90
56	Автономная некоммерческая организация «Комплексный центр социальных инициатив имени святого праведного Иоанна Кронштадтского» Миллеровского района (Филиал в Миллеровском районе)	Ростовская область, г. Шахты, ул. Соборная, д.2

## Анкета для опроса получателей социальных услуг

### Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

Ваши контактные данные (ФИО и телефон) будут использованы только для контроля качества нашей работы.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 13)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие)?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да
2. Нет

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

---

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

- Мужской
- Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

---

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

---



**Протокол мониторинга качества условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания**

**1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*		
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
<b>Всего</b>		

**2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

- абонентский номер телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие)	
<b>ВСЕГО</b>	

**3. Укажите наличие следующих комфортных условий для предоставления услуг.**

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
- наличие и понятность навигации внутри организации	
- наличие и доступность питьевой воды	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	
<b>ВСЕГО</b>	

**4. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов.**

- наличие оборудованных 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 социальной сферы	
<b>ВСЕГО</b>	

**5. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
<b>ВСЕГО</b>	

**6. Предусмотрено ли в организации осуществление лицензируемых в соответствии с законодательством РФ видов деятельности?**

1. Да

2. Нет

**7. Имеются ли в организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания?**

1. Да

2. Нет

**8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:**

---

---

---

**Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания**

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где:

$I_{стенд}$  - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" ( $P_{откр_{уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$$

где

$Y_{стенд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" ( $\Pi_{\text{ожид}}$ ) определяется:

$$\Pi_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где:

$C_{\text{ожид}}$  - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания  $\langle 2 \rangle$ , - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  $\frac{1}{2}$  срока - 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$  - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$\Pi_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

Или

$$\Pi_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ( $\Pi_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где:

$У_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ( $П_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ( $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:  $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $П_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{У_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:  $У_{\text{дост}}$  - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" ( $П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{У_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

$У_{перв.конт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ( $П_{оказ.услуг_{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{оказ.услуг_{уд}} = \left( \frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$$

где:

$У_{оказ.услуг}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $П_{вежл.дист_{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{вежл.дист_{уд}} = \left( \frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$$

где:

$У_{вежл.дист}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ( $П_{реком}$ ) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left( \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$$

где:

$У_{реком}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $П_{орг.усл_{уд}}$ ) определяется по формуле:



$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где:

$Y_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где:

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

7. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

$S_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.контг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$